

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FUNDICIÓN**

CENTRAL S.A, Lima, 2017

Preparado por:

BACH. ADM. MENDOZA MORAN BLACIDA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedicado a nuestro Dios, a mis padres, mis hermanos, a mi compañero en la vida por darme las fuerzas y la motivación, más aún en los momentos más críticos y así cumplir con mi superación personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la oportunidad de finalizar con logro esta etapa en mi vida.

A mis padres y hermanos por ser mi motivo de inspiración y brindarme su constante apoyo.

A todas las personas que de una u otra forma me dieron su apoyo incondicional y desinteresado.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE GRÁFICOS	viii
PRESENTACIÓN	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación problemática	1
1.2 Problema de investigación.....	4
1.3 Justificación	4
1.4 Objetivos.....	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 A nivel nacional	6
2.2 A nivel internacional	9
2.3 Bases Teóricas	13
2.4 Glosario de términos	42
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	44
3.1 Hipótesis General.....	44
3.2 Hipótesis Específicas.....	44
3.3 Identificación de variables	44
3.4 Operacionalización de variables	45

3.5	Matriz de consistencia (ver anexo)	45
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA		46
4.1	Tipo de investigación	46
4.2	Diseño de la investigación	46
4.3	Unidad de análisis	47
4.4	Población de estudio.....	47
4.5	Tamaño de muestra	47
4.6	Selección de muestra.....	47
4.7	Técnicas de recolección de datos.	48
4.8	Análisis e interpretación de la información.	48
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		49
5.1	Análisis e Interpretación de Resultados	49
a)	Hipótesis Específicas.....	68
b)	Hipótesis General.....	77
CONCLUSIONES.....		81
RECOMENDACIONES.....		82
BIBLIOGRAFIA.....		84
ANEXO		93

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: ¿Considera usted que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con responsabilidad?	49
Tabla N° 2: ¿Considera usted que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con innovación u originalidad?	50
Tabla N° 3: ¿Considera usted que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con optimismo?	51
Tabla N° 4: ¿Considera usted que se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?	52
Tabla N° 5: ¿Considera usted que se siente identificado con la empresa?	53
Tabla N° 6: ¿Considera usted que siente lealtad hacia la empresa?	54
Tabla N° 7: ¿Considera usted que los jefes se muestran empáticos o comprensivos?	55
Tabla N° 8: ¿Considera usted que los jefes se comunican de manera clara y directa?	56
Tabla N° 9: ¿Considera usted que los jefes lo motivan para el desarrollo de sus actividades?	57
Tabla N° 10: ¿Considera usted que el ambiente laboral es favorable para el desarrollo de sus actividades?	58
Tabla N° 11: ¿Considera usted que la infraestructura es favorable para el desarrollo de sus actividades?	59
Tabla N° 12: ¿Considera usted que las relaciones laborales son favorables para el desarrollo de sus actividades?	60
Tabla N° 13: ¿Considera usted que la evaluación mejora el desempeño laboral?	61
Tabla N° 14: ¿Considera usted que es eficiente en sus labores?	62
Tabla N° 15: ¿Considera usted que es productivo en sus labores?	63
Tabla N° 16: ¿Considera usted que se muestra integración entre sus colaboradores?	64
Tabla N° 17: ¿Considera usted que se muestra cooperación entre sus colaboradores?	65
Tabla N° 18: ¿Considera usted que trabajar en equipo permite alcanzar los objetivos?	66
Tabla N° 19. Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica	69
Tabla N° 20. Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica	69
Tabla N° 21. Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica	72
Tabla N° 22. Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica	72
Tabla N° 23. Frecuencias observadas de la tercera hipótesis específica	75

Tabla N° 24. Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis específica	75
Tabla N° 25. Frecuencias observadas de la hipótesis general	78
Tabla N° 26. Frecuencias esperadas de la hipótesis general	78

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: ¿Considera usted que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con responsabilidad?	49
Gráfico N° 2: ¿Considera usted que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con innovación u originalidad?	50
Gráfico N° 3: ¿Considera usted que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con optimismo?	51
Gráfico N° 4: ¿Considera usted que se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?	52
Gráfico N° 5: ¿Considera usted que se siente identificado con la empresa?	53
Gráfico N° 6: ¿Considera usted que siente lealtad hacia la empresa?	54
Gráfico N° 7: ¿Considera usted que los jefes se muestran empáticos o comprensivos?	55
Gráfico N° 8: ¿Considera usted que los jefes se comunican de manera clara y directa?	56
Gráfico N° 9: ¿Considera usted que los jefes lo motivan para el desarrollo de sus actividades?	57
Gráfico N° 10: ¿Considera usted que el ambiente laboral es favorable para el desarrollo de sus actividades?	58
Gráfico N° 11: ¿Considera usted que la infraestructura es favorable para el desarrollo de sus actividades?	59
Gráfico N° 12: ¿Considera usted que las relaciones laborales son favorables para el desarrollo de sus actividades?	60
Gráfico N° 13: ¿Considera usted que la evaluación mejora el desempeño laboral?	61
Gráfico N° 14: ¿Considera usted que es eficiente en sus labores?	62
Gráfico N° 15: ¿Considera usted que es productivo en sus labores?	63
Gráfico N° 16: ¿Considera usted que se muestra integración entre sus colaboradores?	64
Gráfico N° 17: ¿Considera usted que se muestra cooperación entre sus colaboradores?	65
Gráfico N° 18: ¿Considera usted que trabajar en equipo permite alcanzar los objetivos?	66

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento según las normas contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se presenta a vuestra consideración la tesis titulada: **“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FUNDICIÓN CENTRAL S.A, Lima, 2017”** para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración.

Se espera que el presente trabajo de tesis sea satisfactorio y sirva de aporte al conocimiento de los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, Abril del 2018

RESUMEN

La presente investigación titulada: “INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FUNDICIÓN CENTRAL S.A, Lima, 2017”, tiene por objeto determinar la relación de ambas, es de tipo cuantitativo, aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental.

La población para la realización de la investigación estuvo conformada por 62 colaboradores de la empresa, se utilizó como muestra lo determinado de manera probabilística a 53 personas.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables Clima Organizacional y Satisfacción laboral, se seleccionó la técnica de recolección de datos a la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas, el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

Para analizar los resultados, se trabajó empleando códigos y la tabulación de los datos, luego que la información fuese ingresada y ordenada se sometió a un proceso de análisis utilizando herramientas estadísticas.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente se contrastaron la hipótesis aplicando la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el Clima Organizacional se relaciona directa y positivamente con el Satisfacción laboral de la empresa Fundición Central S.A.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Liderazgo, clima organizacional, eficiencia, satisfacción, retroalimentación.

ABSTRACT

The present investigation titled: "INFLUENCE OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE LABOR SATISFACTION OF THE COLLABORATORS OF THE COMPANY FUNDICIÓN CENTRAL SA, Lima, 2017", has the purpose of determining the relation of both, it is of a quantitative, applied, correlational level and design not experimental.

The population for the realization of the investigation consisted of 62 collaborators of the company, it was used as a sample what was determined in a probabilistic way to 53 people.

In order to collect the data regarding the behavior of the variables Organizational Climate and Job Satisfaction, the survey data collection technique was selected and a questionnaire of questions was used as instrument, which consisted of 18 items with a Likert rating scale. .

To analyze the results, we worked using codes and tabulation of the data, after the information was entered and ordered it was subjected to an analysis process using statistical tools.

The presentation of the results was through tables and graphs, then the hypothesis was contrasted applying the Chi square statistical technique, demonstrating the general hypothesis where the Organizational Climate is directly and positively related to the Labor Satisfaction of the company Fundición Central S.A.

Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

Keywords: Leadership, organizational climate, efficiency, satisfaction, feedback

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

En la actualidad las empresas u organizaciones están en constante cambio por la demanda del mercado que exige cada vez mayor adaptación, eficiencia y productividad, a ello se suma como una ventaja competitiva y primordial contar con el recurso humano y la tecnología acorde a los avances e innovaciones de la ciencia dentro de un clima o ambiente agradable que permita su desenvolvimiento y satisfacción laboral.

En muchas empresas u organizaciones las gerencias de personal, no brindan la adecuada importancia, tanto así que consideran como un gasto y no una inversión ejecutar políticas que permitan brindar al personal mejores condiciones laborales ya sea en infraestructura, clima, desarrollo profesional y personal, entre otras.

Esta realidad se presenta en muchas empresas de nuestro país, este es el caso de la empresa Fundición Central S.A. fundada en 1976 en el distrito de la Victoria, actualmente se ubica en el distrito de Ate Vitarte. Cuenta con 62 colaboradores, entre personal operativo y administrativo, quienes han ido creciendo junto a la empresa. Como actividad principal tiene la fabricación de piezas fundidas en aleaciones en fierro y acero; tiene como clientes a empresas del sector minero, cementero, hidroeléctrico, construcción, agroindustria, petroquímica e industria metalmecánica en general, entre sus clientes a nivel nacional empresas como

Yura S.A, GYM, Minera San Martin, Minera Shougang, Unacem, Electro Centro, entre otras y a nivel internacional tales como Cementos Progreso, Cementos Cibao, Titan Florida LLC, Argos, Etec S.A y muchas otras de América del Sur y Centroamérica.

Es importante mencionar que en la empresa Fundición Central S.A se observa múltiples situaciones a analizar, en principio, se nuestra descontento, desánimo y frustración, por parte de los colaboradores quienes no logran ejecutar sus labores a tiempo, ya que el espacio es reducido, la infraestructura escasa, los implementos y herramientas insuficientes, entre otras muchas que limitan el cumplimiento de sus funciones. Otra de las situaciones evidentes es la desorganización en la gestión de dirección, la información recibida por la jefatura no llega de manera oportuna, en algunas ocasiones no es clara y precisa, por ello el personal se muestra desorientado, aumentando la carga laboral y las horas de trabajo que son adicionales a la jornada laboral, ello trae como consecuencia algunos efectos tales como el cansancio físico, dolor de cabeza, irritabilidad, falta de concentración, stress, etc. De igual forma se percibe el conflicto entre grupos de trabajo ya que se sienten reacios al tener que apoyar en diferentes áreas con otros compañeros, se aprecia dificultades para relacionarse y coordinar, deficiente comunicación de jefes a subalternos, de jefes a jefes, entre colaboradores y viceversa, de igual manera la falta de responsabilidad y dedicación de los colaboradores, quienes en algunas ocasiones se ausentan, llegan tarde a sus centro de labores. Asimismo no se les hace reconocimiento ni valoración a los logros y resultados obtenidos, la

oportunidad de crecer laboralmente y hacer línea de carrera, además de la falta de capacitación para ascensos y mejoras salariales ello limita potencializar sus capacidades y competencias dentro de su puesto a causa de la falta de políticas y programas de reconocimiento.

Y para finalizar y no menos importante se observa las condiciones inseguras en el trabajo que propician los accidentes laborales, el inadecuado uso de los equipos de protección personal, asimismo los colaboradores incumplen las prácticas y los procedimientos de seguridad sin tener en cuenta que cuando incurren en sus actividades laborales pueden sufrir un accidente en el trabajo y poner en riesgo sus vidas y la de sus compañeros.

Todo lo descrito da como consecuencia baja productividad, ausentismo, alta rotación, inadaptación, mínima innovación, problemas físicos como dolor de cabeza, mareos, malestar general y psicológicos como apatía, disminución en la atención y concentración, cambio en el estado de ánimo, entre otras, haciendo un clima organizacional crítico en constante conflicto, originando insatisfacción en sus colaboradores ya que perjudica a la empresa por la fuga de talentos y por ello tendrían que invertir tiempo y recursos en capacitar al nuevo personal, ocasionándoles mayores gastos y pérdidas en la rentabilidad de la empresa.

Dicha situación debe ser tomada en cuenta por la alta dirección y la gerencia del área de Personal, como implementar programas de mejora o bienestar laboral, con la aplicación de encuestas de clima organizacional que permitan establecer el nivel de satisfacción del colaborador en general, conocer sus necesidades,

expectativas e inquietudes, afianzando el compromiso e interés de todos sus colaboradores para el logro y éxito de los objetivos en la organización.

Por todo lo expuesto, la investigación brindará la información necesaria para determinar las causas, analizarlas y establecer las propuestas que aporten posibles soluciones que permitan superar y mejorar la problemática que se muestra en la empresa Fundición Central S.A.

1.2 Problema de investigación

Problema General

¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.?

Problemas Específicos

- a) ¿En qué medida el liderazgo influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.?
- b) ¿Cómo el compromiso influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.?
- c) ¿Cómo la comunicación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.?

1.3 Justificación

Justificación teórica

La presente investigación buscar ser un aporte dentro de los ya existentes para estudios con similares problemáticas. Permite analizar y contrastar la

influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral, determinando el estado de la actual de los colaboradores en la empresa Fundación Central S.A.

Justificación práctica

La investigación permitirá obtener propuestas que ayuden a mejorar la satisfacción laboral lo cual será evidenciado en una mayor productividad, eficiencia y eficacia en la productividad de los colaboradores con el objetivo de alcanzar los resultados de la empresa.

1.4 Objetivos

Objetivo General

Determinar en qué medida el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.

Objetivos Específicos

- a) Analizar en qué medida el liderazgo influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.
- b) Evaluar de qué manera el compromiso influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.
- c) Determinar si la comunicación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel nacional

Milan Lobaton & Monero Cajuson (2016) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Oncorad de Chiclayo del 2016”.

Para la empresa prestadora de servicios médicos Oncorad de Chiclayo, quien es líder en su rubro en dicha zona, es de suma importancia tener trabajadores comprometidos y satisfechos con la institución, para lo cual se planteó la investigación de las variables como el Clima y la Satisfacción entre sus trabajadores.

Su estudio determina si existe relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, y sus respectivas dimensiones.

La investigación de corte descriptivo, nivel relacional y con enfoque cuantitativo, la cual se realizó en una muestra de 29 personas. Para la medición del Clima Organizacional se hizo uso del cuestionario “Escala de Clima Laboral”, que cuenta con 5 dimensiones: Comunicación, Involucración Laboral, Autorrealización, Supervisión, y Condiciones Laborales”, utilizando el cuestionario de Escala de Satisfacción Laboral” SL- SPC Palma (2005), que cuenta con 4 dimensiones: Condiciones de Trabajo, Significación de la Tarea, Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos.

El autor concluye al hallar vinculación entre ambas dimensiones planteadas: Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Mo obstante, la existencia de diferencia algo significativa cuando se realiza el análisis por cada una de sus dimensiones.

Recomienda aplicar capacitación de manera constante, desarrollar valores que sean transmitidos en la empresa, reconocimiento e involucramiento del personal, promociones por resultado, ascensos internos, trabajo en equipos. Supervisión efectiva, así como el control y seguimiento por parte de un estilo de líder democrático, quien genere una buena comunicación entre sus colaboradores.

Casana Rubio (2015) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy-Trujillo”

El autor analiza la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa azucarera Chiquitoy entre todo su personal. La muestra se conforma por 174 trabajadores, en un rango de edades de 20 a 60 años, de ambos sexos, de grado de instrucción mínima de Secundaria Completa, de personal con contratados como estables. Las variables analizadas fueron mediante dos instrumentos: Escala del Clima Organizacional de Sonia Palma Carrillo CL- SP y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP.

Halla como conclusión la existencia altamente significativa entre ambas variables y las dimensiones. Apreciando una evidente correlación muy significativa entre dichos indicadores que se presenta población de la

organización, evidenciándose un nivel regular en el clima organizacional y en la satisfacción laboral.

Recomienda la evaluación al trabajador, del desempeño y su creatividad a través de instrumentos confiables y válidos por un tiempo de cada 6 meses para medir como los trabajadores se van desenvolviendo y si hay alguna mejoría en dichos aspectos. Estableciendo programas de reconocimiento y compensaciones laborales que sea como premio a su esfuerzo y dará oportunidad de desarrollar su nivel personal y profesional. Sugiere a la Gerencia de Recursos Humanos, incluya en un área de Psicología Organizacional que tome la responsabilidad y trabaje en el aspecto afectivo de su personal, que los ayude a descubrir su potencial interno y satisfacción plena.

Cabanillas Rabanal & Cabrejo Jimenez (2014) en su tesis “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Área de Medio Ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014.”

El autor toma como referencia teorías y conceptualizaciones sobre Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral, contrastando con la información obtenida del área de Medio Ambiente en la empresa minera Gold Fields La Cima S.A. de la provincia de Hualgayoc. Para lo cual ha determinado niveles del Clima Organizacional y la satisfacción Laboral por medio de cuestionarios elaborados, con muestra de 20 colaboradores del área de Medio Ambiente. Ejecuto una prueba piloto y la sometió a analizar usando el coeficiente de Alfa

de Cronbach, ítem. La variable Clima Organizacional que es percibida por el trabajador con respecto a su ambiente laboral en función a indicadores como comunicación, liderazgo, recompensa, toma de decisiones, estructura, innovación, confort, identidad, conflicto, cooperación y motivación; estas se vinculan a la realización personal, involucramiento con trabajo asignado, y condiciones laborales que faciliten sus funciones. La segunda variable Satisfacción Laboral, como factor intrínseco en la actitud del personal hacia su propio trabajo, vinculado a 5 factores como: Remuneración o Salario, Condiciones Laborales, Ascensos y Promociones, Estimulo y Apoyo.

Concluye existe una correlación significativa y directa entre ambas.

Recomienda promover un adecuado Clima Organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso, promoviendo el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados. Así como el monitoreo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, para reforzar su desarrollo y corregir algunas actitudes que se presenten. Elaborando y aplicando programas dirigidos al mejoramiento y sostenimiento tanto del Clima Organizacional como de la Satisfacción Laboral.

2.2 A nivel internacional

Bueso Umaña (2016) en su tesis “La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias en Calan en la Zona Norte”.

El propósito de su trabajo fue la medición en relación Clima organizacional y satisfacción laboral de los administrativos, auxiliares, mandos intermedios operativos de la empresa Industrias el Calan.

Por medio del instrumento de investigación, demuestra la repercusión que tienen los elementos del clima organizacional sobre el comportamiento laboral, específicamente en la satisfacción de sus colaboradores.

Quedo demostrado con los resultados, han tenido avances positivos en los elementos de liderazgo, motivación y trabajo en equipo. Teniendo importantes retos y oportunidad de mejora en cuanto a los elementos de comunicación, capacitaciones, beneficios, desarrollo profesional y condiciones laborales, en comparación a otras empresas a nivel internacional.

Finalmente, plantea propuestas que de manera estratégica aborden la problemática, cada uno de los aspectos evaluados, accionar la implementación de planes y varios otros proyectos que se orienten a mejorar el recurso más valioso de una organización como lo es: Capital Humano.

Morales Jaramillo & Tirape Moran (2012) en su tesis “Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aerostar S.A”.

El autor analiza la situación de la inadecuada convivencia entre sus trabajadores en la empresa, las dificultades y sus consecuencias, que afectan directamente al entorno laboral y sus competencias. Con el propósito de analizar los factores que repercuten en el clima organizacional y de la insatisfacción del personal en la empresa; para ello se realizó un análisis descriptivo y explicativo, de diseño

no experimental desde un enfoque mixto con todo el personal. Se aplicaron herramientas y técnicas para el recojo de información, para la investigación se utilizó la totalidad de su población de colaboradores que laboran en la empresa y así como a sus principales clientes, utilizando criterios acordes a la investigación de inclusión aplicados, por ello no se seleccionó una muestra aleatoria, ni se realizó un específico muestreo. Para lo cual se aplicaron encuestas a clientes y colaboradores, así como un test de satisfacción y clima organizacional. Se obtuvieron resultados que manifestaban una inadecuada convivencia laboral, sus resultados se plasmaron en tablas y gráficos, las cuales se contrastaron con las hipótesis ya planteadas en la investigación, todo ello permitió establecer las siguientes recomendaciones. Se propone a los directivos de la organización la implementación de la propuesta y programas que a corto o largo plazo generen soluciones a los obstáculos que se suscitan en la empresa. La aplicación de manera sistemática de herramientas, instrumentos que sean efectivos para evidenciar la mejoría en toda su población, no solo a nivel laboral sino también personal, ya que cada persona no es ajena a las situaciones internas y externas.

Peralta Moyma (2017) en su tesis “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En El Personal De Enfermería De La Caja De La Banca Privada”.

Es una investigación de corte cuantitativa, correlacional y descriptivo con diseño no experimental. Se utilizaron para el estudio instrumentos adecuados, uno de ellos fue el cuestionario de Análisis de Clima Organizacional propia del hospital Regional de Talca en Chile y el cuestionario de Satisfacción Laboral

S20/23. La muestra utilizada es no probabilística y estuvo compuesta por 74 enfermeros entre hombre y mujeres. Según los resultados que se obtuvieron indican la estrecha correlación entre las dimensiones del Clima Organizacional y los factores que conforman la Satisfacción Laboral en el personal. Con respecto a la hipótesis planteada se llegó a la afirmación que fue aceptada indicando la correlación positiva considerable entre ambas variables.

El autor sugiere, estudiar las dimensiones planteadas, medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral periódicamente para la evaluación de los obstáculos y las oportunidades que se observan en la organización y todo ello para las soluciones mediatas e inmediatas propiciando que sus trabajadores tengan una mejor disposición y compromiso de objetivos organizacionales.

En lo académico será un aporte que muestre el estudio de estas variables en instituciones de servicios de salud, ya que son pocos los estudios en este tipo de organizaciones, por ello la importancia de saber cómo se relacionan e influyen en su población que cada vez necesita mejores condiciones y herramientas para brindar el servicio a sus usuarios.

Además recomienda la elaboración de programas que les permitan mejorar el Clima Organizacional, la atención al usuario, la calidad en el servicio médico.

La realización de esta investigación cualitativa, fue un estudio de profundidad y enriquecimiento, donde se pudo estudiar a fondo a los trabajadores, sus dimensiones propias del Clima Organizacional asimismo los factores de la Satisfacción Laboral en este contexto.

2.3 Bases Teóricas

Clima Organizacional

Según García Solarte (2009) afirma que “El concepto de clima organizacional se ha desarrollado recientemente, pues fue incluido por primera vez en la rama de la psicología organizacional/ industrial por Gellerman en 1960”.(p.45)

Según Gibson (1990) citado por Del Toro Granados, Salazar Sotter, & Gomez Rangel (2011) manifiesta que “El Clima Organizacional es un conjunto de particularidades que describen una organización y que las definen una de otras organizaciones; su permanencia es relativa y temporal en el determinado tiempo e influyendo en la conducta de los individuos en la organización”.

Según Toro-Álvarez (2009, p.72) citado por Uribe Prado(2015) afirma:

El clima es un constructo complejo, se puede analizar como consecuencia, como efecto, resultado de una condición intermediaria y que siempre se refiere a la proyecciones cognitivas que sus individuos, la cual se construyen a partir de las realidades del grupo en mismo entorno. (p.98)

Importancia del clima organizacional

Reflejan las actitudes, los valores, y las creencias de sus individuos, que se convierten en elementos del clima por las siguientes justificaciones:

Evalúan los orígenes del conflicto y mínima o nula satisfacción que propicia un desarrollo negativo del comportamiento en la organización.

Informa al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.

Sigue la evolución de la organización y previene los problemas que puedan surgir. (Brunet, 1987, p.20)

Características del clima organizacional

Según Brunet (1987) indica las siguientes características:

- El clima tiene una relación de continuidad, pero no de manera tan permanente como lo es la cultura; cambia constantemente.
- El clima se determina por sus características, conductas, aptitudes, expectativas y por las realidades social y cultural de la organización y sus individuos.
- El clima es distinto en un espacio, de tal forma que se pueden observar múltiples climas en los individuos que ejecutan una misma función o tarea.
- El clima se basa en las características de la situación externa, tal cual lo percibe el observador o el actor.
- El clima tiene influencia directa sobre la conducta porque actúa sobre las actitudes y expectativa. (p.44)

Tipos de clima organizacional

Según Likert (1975) citado por Chiaventao (2007):

a) Sistema I – Autoritario-coercitivo

Es un sistema autocrático, centralizado, arbitrario, coercitivo, duro y cerrado, controlando todo en la empresa.

Sus principales características son:

1. La toma de decisiones: todo se centraliza en los altos mandos de la empresa, donde se atasca y sobrecarga con esta toma de decisiones. Los niveles bajos ignoran totalmente las decisiones tomadas.
2. Sistema de comunicaciones: pobre y limitado. Las comunicaciones se dan en sentido descendente, verticalmente, llevan solo órdenes y pocas veces orientaciones o explicaciones.
3. Relación interpersonal: se considera perjudicial y es evitada. La comunicación informal es prohibida.

4. Sistema de recompensas y de sanciones: se obedecen ordenanzas internas y disciplinarias, ejecutando sus funciones de acuerdo a la metodología y procedimientos que generen un ambiente de temor y desconfianza

b) Sistema II – Autoritario-benevolente

Es un sistema administrativo de tipo autoritario, no obstante, menos estricto y cerrado que el sistema I, de menor rigidez y más condescendiente.

Sus principales características son:

1. La toma de decisiones: es centralizado en los altos mandos de la organización, pero permite una mínima delegación de facultades de pequeña importancia de carácter cotidiano y burocrático, supervisadas a su aprobación posterior.
2. El sistema de comunicaciones: basado en la comunicación descendente, orientada a los altos mandos de la cúpula con las comunicaciones ascendentes que provienen de los niveles inferiores de la organización.
3. Las relaciones interpersonales: Es tolerada por la organización, como las relaciones humanas en un clima de relativa consideración. La interacción es mínima, reducida y la comunicación informal aún se considera como amenaza.
4. Las normas de recompensas y de sanciones: Se basa en medidas de tipo disciplinario, más flexibles y con recompensas de tipos materiales y salariales con mayor incidencia y menos recompensas de tipo simbólico o social.

c) Sistema III – Consultivo

Es un sistema de tipo más participativo y con mucha menor arbitrariedad organizacional.

Sus principales características son:

1. La toma de decisiones: es consultivo y permite la participación, las decisiones son relativamente delegadas a los diversos niveles jerárquicos, pero orientados por las directrices y políticas de la dirección de la empresa. Es consultivo, considera la opinión de los niveles inferiores y las decisiones son sometidas a la aprobación empresarial.

2. Sistema de comunicaciones: las comunicaciones son en sentido descendente, verticales (general y nada específicas) y ascendente con sus inferiores y entre compañeros. Desarrollando medios de comunicación para facilitar y mejorar el flujo de la información.
3. Relación interpersonal: se propicia condiciones convenientes para una organización informal positiva y buena. Es mayor la confianza pero no definitiva. Se les permite conformar de equipos y grupos transitorios.
4. Sistema de recompensas y de sanciones: centralizado en las recompensas materiales (oportunidades de promoción, incentivos salariales y crecimiento profesional) y simbólicas (prestigio y estatus), incluso en ocasiones se presenten sanciones leves y esporádicas.

d) Sistema IV – Participación en grupo

Es el sistema administrativo democrático, participativo y abierto.

Sus principales características son:

1. La toma de decisiones: Se delega completamente de decisiones a los niveles jerárquicos inferiores. Los altos mandos empresariales definen políticas y directrices a acatar, controlando y manejando los resultados, dejando las decisiones, acuerdos y acciones a favor de los múltiples niveles jerárquicos.
2. Sistema de comunicaciones: la comunicación fluye en las diversas direcciones (horizontal, vertical y lateral). Se ejecutan inversiones en los sistemas necesarios de información, la cual es dividida entre todos los miembros.
3. Relación interpersonal: centralizada en el trabajo en equipo. La formación de grupos breves se basan en la mutua confianza entre cada uno. Propiciando la colaboración y el compromiso grupal, empoderándolos a ser responsables de sus decisiones y sus actos en todos los niveles de la organización.
4. Sistema de recompensas y sanciones: Importancia a las recompensas simbólicas y sociales (salariales y materiales). Pocas sanciones, las cuales siempre son definidas y decididas por los grupos involucrados. (pp.106-108)

Dimensiones del clima organizacional

Liderazgo

Para Stephen P. & A. Judge(2013) el liderazgo es la habilidad de ejercer influencia en un grupo de individuos y dirigiéndolos hacia el logro de un objetivo u objetivos. Es formal ya que proporciona una jerarquía a nivel administrativo en una organización. Sin embargo no todos los gerentes son líderes, ni tampoco todos los gerentes son líderes. (p.368)

Según Hellriegel & Slocum Jr.(2009) el liderazgo es un medio que permite desarrollar y ejecutar, ideas con visión, de una convivencia conforme a los valores que son base de ideas y esa visión, influyendo en otros individuos para que lo asimilen, y adapten a su propia conducta y decisiones. (p.262)

Estilos de Liderazgo

Según Richard L. Daft (2006) citado por García-Allen (2018) existen:

Liderazgo Laissez-faire

También conocido como liderazgo delegativo, es un tipo de estilo de nula intervención y falta de retroalimentación regular. El nombre hace referencia a la palabra francesa “dejar pasar” o “dejarlo ser”. Interviene solo lo necesario y mínimo control. Estos son expertos y poseen las competencias necesarias.

Liderazgo Autocrático

Los líderes toman las decisiones y fijan la dirección excluyendo la participación del equipo. Es unidireccional. Los subordinados obedecen las directrices.

Liderazgo Democrático o Participativo

Este liderazgo se ha caracterizado por fomentar el entusiasmo entre los empleados al darle la importancia a la participación de todo el grupo.

Promueve el diálogo entre sus miembros, pero la decisión final es tomada por el superior.

James MacGregor Burns (1978) distingue entre dos tipos:

Liderazgo Transaccional

Basado en las transacciones entre el líder y sus seguidores. Los seguidores reciben recompensas por su desempeño en sus funciones laborales y el líder se beneficia con el cumplimiento de sus tareas.

Liderazgo Transformacional

Los líderes utilizan altos niveles de comunicación para lograr los objetivos e influyen a los empleados. Uso constante del feedback, logra que el líder pueda tomar más y mejores decisiones.

Liderazgo Estratégico

Según Fierro Ulloa (2012) un liderazgo estratégico da las pautas, directrices, propósitos y metas de la organización. Entre sus propósitos constan el de minimizar la incertidumbre en el grupo, el impacto de la competencia, incrementando la estabilidad, aumentar los recursos, así como crear un ambiente interno y externo favorable dentro de la organización (Bass, 2007).

Para Beatty y Hughes (2005) es fundamental obtener estas habilidades:

- Futuro centrado: un líder de tipo estratégico opera con metas de largo plazo, integrando propósitos de corto plazo con enfoques de largo plazo.
- Orientados a cambiar: un líder estratégico es con suma frecuencia un factor que motiva el cambio en las organizaciones.

El liderazgo de tipo estratégico sigue una variedad de planteamientos que van desde lo económico, con énfasis en el capital humano y el buen servicio al cliente. (p.122)

El liderazgo Sistémico

Según Medina & Nava(2010) para el liderazgo sistémico todos forman parte de un sistema, se integran, se comunican, se conocen y se aplican los elementos compartidos por todos. Influye en los grupos sociales por medio de

la visión común, comunicación, motivación, aprendizaje, para lograr los objetivos trazados de la organización. (p.137)

El liderazgo Funcional

El líder funcional vela que todo lo que sea necesario para que las necesidades del grupo sean atendidos; por lo tanto, un líder puede decir que han hecho su trabajo bien cuando han contribuido a la eficacia del grupo y la cohesión. Se basa en un conjunto de comportamientos del grupo que realiza las tareas. (Fundación Wikimedia, Inc., 2017)

Según **Chiavenato (2009)** se desarrollan nuevos conceptos sobre cómo manejar a los individuos.

El coaching

El coaching es una relación en la cual el coach se compromete a ayudar al aprendiz para que éste obtenga determinado resultado o guiarlo a su meta.

El coach es más que un líder, porque es al mismo tiempo:

1. Un preparador de personas, un entrenador y un profesor.
2. Un orientador de personas que les proporciona objetivos y dirección.
3. Un líder que impulsa la creatividad e innovación, porque busca el cambio por medio del trabajo del talento humano.(p.372)

Tipos de coaching según el Instituto Europeo de Posgrado IEP (2017):

Según nº de personas

- Coaching individual
- Coaching de equipos

Según el contenido

- Coaching personal
- Coaching organizacional

- Coaching ejecutivo
- Coaching deportivo
- Coaching de Salud

Según el método

- Coaching sistémico
- Coaching coercitivo
- Coaching ontológico
- Coaching cognitivo
- Coaching para inteligencia emocional
- Coaching PNL

Mentoring

Se define como la experiencia en un individuo en una actividad específica (mentor) que enseña, guía y prepara a otra (aprendiz) que tiene un nulo o menor conocimiento o está poco familiarizado con una determinada labor. Las relaciones del mentoring se presentan en cualquier nivel o área de la organización. La duración puede ser esporádica o convertirse en una relación estable y duradera.

El coaching y el mentoring pueden reducir o eliminar la posibilidad de que la organización se vea afectada a consecuencia de los diversos e inesperados cambios, como las presiones que sufren los individuos. Se necesita la unión de esfuerzos con el propósito de ser más preparados para alcanzar sus objetivos individuales y los de la organización. (p.372)

Compromiso

Según Domínguez A., Ramírez C., & García M. (2013) afirman que existe una amplia diversidad de definiciones y conceptos de compromiso laboral, cada una

de ellas llevan implícitas componentes de tipo afectivo, normativo y calculador. El compromiso es manifestado en las personas por su deseo de estar y permanecer en una organización por causa sentimental (Buchanan, 1974); o por el conjunto de procedimientos y normas que los obligan a continuar en la organización o de realizar un esfuerzo adicional; también la preferencia ante la comparación hecha entre los beneficios ofrecidos por otras organizaciones (Meyer y Allen, 1997).

Es una actitud que refleja la lealtad de los empleados a su organización y es un proceso continuo mediante el cual los participantes organizacionales expresan su preocupación por la organización, su éxito y bienestar continuo. (p.61-62)

Para Meyer y Allen (1991) citados en Peralta G., Santofimio, & Segura (2007) el compromiso laboral lo conforman tres componentes separables, y cada uno de ellos refleja una situación psicológica única y subyacente.

El compromiso afectivo esta referida a la relación emocional de un empleado con la organización en la que se desempeña, de manera que éste continúa en el empleo porque así lo considera y desea.

El compromiso de continuidad o de seguimiento es referida a la conciencia de los costos implicados posterior a dejar la organización, de modo que los empleados permanecen porque consideran necesario permanecer en el empleo.

El compromiso de tipo normativo se relaciona con el sentirse en la obligación, a lo cual los empleados piensan que deben de permanecer en la organización.

Según Peralta G., Santofimio, & Segura (2007) realizaron un estudio dando resultado las siguientes interpretaciones.

1. Compromiso surge como parte de la lealtad, identificación de los empleados hacia la organización.
2. Compromiso como eficiencia. Un empleado demuestra estar comprometida cuando los resultados reales producidos y contribuye al desarrollo de la organización: está vinculada a las exigencias en el cumplimiento de las funciones, al trabajo de calidad, sin errores y de eficientes resultados.

3. Compromiso como tiempo invertido, dedicar un estimado de tiempo que considerado por los empleados en la empresa que no cuestionan las excesivas jornadas de trabajo.
4. Compromiso como parte del agradecimiento o gratitud, por las oportunidades que se le permitido aprendiendo y creciendo junto a la organización, o por el simple hecho de haber sido escogidos para laborar en dicha empresa.
5. Compromiso como expectativa de reconocimiento ante su buen desempeño. La oportunidad de tener un próximo premio o ascenso al trabajo realizado.
6. Compromiso como expectativa de un mejor trato, valorarlos en el aspecto personal y profesional. Necesidad de integrarse y de relajarse frente a la tensión y el estrés laboral. (p.93-102)

Comunicación

Para Saló (2005) en la empresa, la comunicación es un medio para convencer, persuadir, informar e influir en los objetivos propuestos.

Es una herramienta de gestión estratégica para las empresas , un mecanismo de gestión y dirección que, en cuanto a su concepto, funciones y aplicación , depende mucho de las políticas , estrategias y posiciones que se adopten en la empresa dependiendo su situación.(p.122)

Según Stephen P. & A. Judge (2013) se clasifica en:

- **Comunicación descendente**

Es utilizado por los líderes y gerentes de los grupos para asignar misiones, explicar las políticas, brindar instrucciones, procedimientos, señalando los problemas y brindando la retroalimentación necesaria a sus inferiores. Los gerentes deben explicar los motivos razonables de una decisión hacia los trabajadores en pro del compromiso ante los cambios propuestos. Es unidireccional.

- **Comunicación ascendente**

Se utiliza para la retroalimentación a los jefes, informarles sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales. Permite

conocer los sentimientos y expectativas de los empleados hacia su puesto de trabajo, hacia sus colegas y hacia la organización en general. Esta comunicación permite obtener ideas para mejorar e innovar las cosas.

– **Comunicación horizontal o lateral**

La comunicación entre los miembros de grupos de trabajo del mismo rango o nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente horizontalmente, se le denomina comunicación de tipo lateral.

– **Comunicación Transversal**

Abarca los diversos niveles jerárquicos y es establecido con el propósito de brindar a la empresa un lenguaje común y sencillo, que los involucre en toda la organización con valores propios, así como de su la cultura organizacional e intentar conseguir una gestión participativa. (Diez Freijeiro (2006),p.15)

Según Xifra & Lalueza (2009)

– **Comunicación eficaz**

Los principios de la comunicación de tipo eficaz son los mismos en las relaciones entre los empleados que en otros ámbitos o circunstancias se vinculan, aunque debe ponerse el acento especialmente en la comunicación bidireccional y en la participación del público. El proyecto de empresa o la organización de eventos son técnicas ideales para acentuar estos dos factores. (p.49)

– **Comunicación efectiva.**

Según Moreno Espinoza,(2009) cita a Verderber y Verderber (2005, p.50). El éxito de una comunicación de tipo efectiva no sólo se necesitara conocer el mecanismo de la comunicación de una manera global sino establecer métodos que garanticen que el mensaje que se desea transmitir llegue de la forma correcta al receptor y que luego a través del feedback podamos asegurarnos que el mensaje se recepcionó con éxito.

Llacuna y Pujol (2008), establecieron que para tener una comunicación efectiva se ha de considerar otros como los elementos siguientes:

- **Claridad.** La comunicación debe ser clara, accesible y entendible para quien va dirigida. La claridad implica la utilización de términos sencillos que no pretendan ser, ni técnicos, ni sofisticados.
- **Integración.** La comunicación debe estar enfocada a servir como lazo integrador entre los miembros de la empresa, para lograr la cooperación necesaria para la realización de objetivos.
- **Aprovechamiento de la organización informal.** La comunicación es más efectiva cuando se provechar al máximo los beneficios que pudieran obtenerse de la comunicación informal para su flexibilidad.
- **Equilibrio.** Todo plan de acción debe estar seguido del plan de comunicación para quienes conforman. Es indispensable conjuntar todos estos elementos en la gestión estratégica aplicado a la comunicación.
- **Moderación.** Estrictamente necesaria y limitadamente posible.
- **Evaluación.** Los mecanismos y canales en la comunicación deben ser revisados en forma periódica. Con un entorno globalizado y la diversidad laboral y cultural que exigen una mayor evolución en la comunicación no es la excepción. (pp.13-14)

Redes sociales como medios de comunicación

Hoy en día las Redes Sociales como el Twitter, Facebook e Instagram son las plataformas de comunicación más usadas por usuarios, empresas o marcas para difundir e información masivamente sin limitación alguna.

La tecnología ha evolucionado constantemente, es por eso que las redes sociales han hecho más fácil la difusión de información bien sea mediante, fotos, infografías o vídeos, ahora los usuarios pasan más tiempo en Internet.

Facebook: es la red social con más usuarios registrados en su plataforma, el cual es ideal para promocionar productos, servicios o contenidos. Es una red social para todas las edades ya que es muy práctica y fácil para compartir contenido potencial.

Twitter: es ideal para crear o dar a conocer una marca, gracias a que nos permite mantener una comunicación inmediata con tus seguidores, también nos ofrece la posibilidad de conversar, escuchar y comunicarse directamente con su comunidad, es un servicio más humano. Es un potente medio de difusión de noticias que también nos permite captar la atención de los usuarios o clientes y a su vez escuchar a la audiencia y comunicarnos de una forma más directa. (Líderes Social Media, 2016)

Barreras de la comunicación

Barreras personales: son intromisiones que surgen de las emociones humanas, valores y malos hábitos en la escucha. También están en la desigualdad por educación, sexo, nivel socioeconómico, raza y otros factores.

Barreras físicas: son interferencias presentes en el ambiente en el cual tiene lugar, como el ruido, las distancias, paredes alrededor del lugar de trabajo de un empleado o la estática que interfiere con la recepción de los mensajes.

Barreras semánticas: la comunicación es simbólica (cuadros, palabras y acciones) que sugieren ciertos significados, por lo que el receptor debe decodificarlos e interpretarlos. (W. Newstron, 2011, pp.54-55)

Importancia de la comunicación

Según W. Newstron (2011) las organizaciones no existen sin comunicación. La comunicación permite alcanzar todas las funciones necesarias de la administración: planeación, organización, dirección y control, de modo que las organizaciones logren sus finalidades y superen sus obstáculos. (p.50)

Objetivos de la Comunicación en la empresa.

Según Díez Freijeiro (2006)

- Controlar
- Motivar
- Expresar emociones
- Brindar información
- Ayuda a resolver los problemas
- Promoción de la acción

Satisfacción laboral

Según M. Ivancechid, T. Matteson, & Konopaske (2006) la satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo. Se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización. Con la satisfacción en el trabajo se asocian diversos factores.

Entre los más importantes se hallan los siguientes:

Sueldo. Cantidad de sueldo recibida y la justicia percibida en el sueldo.

Funciones. Grado de interés que se considera tienen las labores que se desempeñan en el trabajo, y si éstas ofrecen oportunidades para aprender y aceptar responsabilidades.

Oportunidades de ascenso. Disponibilidad de oportunidades de progreso.

Supervisión. Competencia técnica y habilidades interpersonales del jefe inmediato.

Compañeros de trabajo. Grado de competencia y apoyo de los compañeros de trabajo, y si éstos son amigables.

Condiciones de trabajo. Grado de comodidad y apoyo a la productividad del entorno laboral.

Seguridad en el trabajo. Idea de que el puesto ocupado en la organización es relativamente seguro y esperara que continúe. (p.86)

Teoría de la pirámide de necesidades de Maslow.

Según Chiavenato (2009) la teoría de la motivación de Maslow (1943) se basa en la teoría llamada pirámide de las necesidades, las cuales se pueden

clasificar por importancia e influencia en el comportamiento del ser humano.

A. Maslow identifica las siguientes necesidades:

1. Las necesidades fisiológicas como la alimentación, habitación y protección contra el dolor y/o sufrimiento. Llamada también necesidades biológicas, las cuales requieren la satisfacción frecuente y cíclica que garantice la supervivencia del ser humano.
2. Las necesidades de seguridad y protección contra cualquier amenaza del entorno. Se relaciona directamente con la supervivencia de la persona.
3. Las necesidades sociales están vinculadas con la convivencia en sociedad con otros individuos y con el anhelo de brindar y recibir afecto.
4. Las necesidades de estima se relaciona con la percepción y evaluación del autoestima, su amor propio y su confianza en su yo.
5. La necesidad de autorrealización es el desarrollo de sus competencias y capacidades. Estas necesidades están ubicadas en la cúspide de la pirámide y reflejan el esfuerzo del individuo por lograr un alto potencial y desarrollo continuo. (p.241)

Teoría de los dos factores de Herzberg.

Según Herzberg, la motivación laboral del individuo dependerá de dos factores relacionados estrechamente.

1. Los factores higiénicos o factores extrínsecos, que están alrededor del individuo en su ámbito laboral. Como las condiciones del entorno físico, las prestaciones salariales y sociales, las políticas y reglamentos de la organización, los estilo de liderazgo, el clima organizacional, las relaciones entre los directivos y los empleados, las oportunidades para su crecimiento, entre otras. Estos factores motivacionales son utilizados tradicionalmente por las organizaciones. Sin embargo no son suficientes para satisfacer a los individuos. Por lo cual los factores de insatisfacción incluyen:

- Salario percibido
- Prestaciones sociales
- Condiciones físicas de trabajo y comodidad
- Relaciones con los jefes
- Relaciones con los colegas y camaradería

- Políticas de la organización

Estos factores higiénicos se relacionan directamente con factores del exterior a la persona y con sus necesidades básicas.

2. Los factores motivacionales se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con sus funciones. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a altos niveles. Cuando estos factores motivacionales son óptimos aumentan significativamente la satisfacción en las personas y cuando son precarios terminan con ella. Los factores motivacionales son:

- Completo uso del talento humano.
- Libertad para decidir cómo proceder en un determinado trabajo.
- Responsabilidad absoluta por el trabajo.
- Definición de propósitos relacionados al trabajo.
- Autoevaluación del desempeño y productividad.

Teoría X e Y

Según Stephen P. & A. Judge (2013) cita a Douglas McGregor quien propuso dos visiones diferentes: una negativa llamada teoría X, y la otra positiva llamada teoría Y. Después de analizar la manera en que los gerentes se relacionaban con sus subordinados, concluyó que los puntos de vista se basaban en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento.

Aquellos gerentes inclinados a favor de la teoría X creen que a los empleados les disgusta el trabajo, por lo cual se les debe tratar de manera dirigida y obligarlos a realizarlo. En contraposición la teoría Y, presumen que los empleados consideran el trabajo tan natural y cotidiano como el descanso o el juego, por lo que aprenderá a aceptar y buscar las responsabilidades. McGregor llegó a concluir que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X. Se planteó que la toma de decisiones es participativa, los trabajos de responsabilidad y las buenas relaciones grupales servirán para maximizar la motivación de un individuo en su trabajo.

Las teorías X e Y no cuenta con bases sólidas para ser aceptadas, carecen de dicho fundamento empírico, al igual que la jerarquía de necesidades. (p.205)

Teoría de las necesidades de McClelland

Esta teoría sostiene que el comportamiento humano parte de tres necesidades básicas:

1. La necesidad de realización, la búsqueda del éxito y la excelencia. Algunas personas tienen una inclinación innata por el éxito y buscan la realización personal, con mayor predisposición al éxito. Buscan situaciones donde puedan asumir responsabilidades para hallar soluciones a la problemática.
2. La necesidad de poder. De controlar e influir en el comportamiento de otras personas. Prefieren situaciones competitivas, que eleven su nivel y prefieren preocuparse más por el prestigio y la influencia que por el desempeño.
3. La necesidad de afiliación. Buscan situaciones donde se de la amistad, el compañerismo y la cooperación, donde puedan relacionarse recíprocamente.

Estas necesidades se aprenden y adquieren día a día con las experiencias de cada persona. (p.246)

Teoría de la evaluación cognitiva

Según Almeyda Muñoz, Ipanaque Medina, Paredes Tuesta, & Pongo de Mendiburu (2016) citan a Robbins & Judge (2009.p.182) explicaron que esta teoría “propone que la introducción de premios extrínsecos, como un salario por hacer un trabajo que antes tenía recompensas intrínsecas por el placer asociado con el contenido de la labor en sí, tiende a disminuir la motivación general”.

Las organizaciones no solo deben buscar que el trabajo despierte el interés de sus empleados, sino también darles reconocimiento y apoyar su desarrollo profesional, de esta manera los empleados estarán más comprometidos y motivados en el trabajo; mientras las personas tengan motivaciones genuinas o intrínsecas con su trabajo, buscarán siempre como trabajar mejor y la satisfacción al ejecutarlo. (p.34)

Teoría de fijación de metas u objetivos

Según Chiavenato (2009) manifiesta que según Edwin Locke, como principal fuente de motivación es la lucha por alcanzar un objetivo, que hacer y cuánto esfuerzo tendrá que invertirse para su logro. Esta teoría se enfoca en analizar el

efecto de objetivos, los desafíos y el feedback que se produce en el desempeño de los individuos.

Locke se enfoca demostrar distintos aspectos de la definición de las metas.

1. La importancia de motivar a las personas con los objetivos.
2. Por qué los objetivos bien definidos mejoran el desempeño personal.
3. Por qué los objetivos más difíciles, cuando son aceptados, mejoran más el desempeño que los objetivos fáciles.
4. La realimentación generada por el logro de objetivos contribuye a un mejor desempeño. (p.251)

Teoría de refuerzo.

Esta teoría adopta un enfoque conductual y postula que el refuerzo es lo que condiciona el comportamiento. Estudia el comportamiento provocado por el entorno, sin abordar los procesos cognitivos.

Condiciona la probabilidad de que una acción se repita.

Los conceptos básicos de esa teoría está basada en la ley del efecto de Thorndike. La conducta que origina un resultado agradable tiende a volver a repetir, mientras que un comportamiento que genera un resultado desagradable suele no repetirse. En base en la ley del efecto, Skinner popularizó este concepto de condicionamiento en el aprendizaje, el cual consistió en aplicar la ley del efecto al control del comportamiento para su manipulación.

Existen cuatro estrategias para modificar el comportamiento organizacional.

1. El refuerzo positivo aumenta la frecuencia o la intensidad de la conducta deseable, al relacionarlo con efectos agradables.
2. El refuerzo negativo aumentar la frecuencia o la intensidad de la conducta deseada porque se procura evitar una consecuencia desagradable relacionada con un comportamiento indeseable.
3. La sanción disminuye la frecuencia o elimina una conducta indeseable.
4. La extinción sirve para disminuir o eliminar un comportamiento indeseable, al anular sus posibles efectos agradables (p.256)

Teoría de expectativas

Según Chiavenato (2009) también llamada teoría de la expectación de Vroom, donde las necesidades humanas se pueden satisfacer observando ciertos

comportamientos. La teoría de las expectativas ofrece una explicación del modo en que los individuos escogen una conducta entre un conjunto de opciones. Se basa en el postulado, aparentemente simple, de que los individuos eligen aquellos comportamientos que consideran que les darán resultados (recompensas como salario, reconocimiento y éxito), y que les resultan atractivos porque satisfacen necesidades específicas. A partir de este principio, la teoría de las expectativas muestra cómo analizar y predecir los comportamientos que las personas eligen.

Vroom, en su teoría de las expectativas la cual basa en tres conceptos:

1. La valencia es el valor o la importancia que se concede a una recompensa específica. Una valencia positiva muestra el deseo de alcanzar determinado resultado final, mientras que una valencia negativa implica el deseo de evitarlo dicho resultado final.
2. La expectativa es la esperanza que se tiene para realizar un esfuerzo encaminado a lograr un resultado deseado. Existen objetivos intermedios y graduales (medios) que conducen a un resultado final (fines). Los resultados intermedios tienen valor según de los resultados finales deseados. Los resultados intermedios carecen de valor por sí solos, pero la adquieren al alcanzar los resultados finales.
3. La instrumentalidad mide el rendimiento en que una persona logra las recompensas deseadas. El deseo de la persona (valencia) de alcanzar un objetivo elevado para obtener una recompensa económica está determinada por la suma de las instrumentalidades y las valencias de todos los resultados finales.

Según Vroom, son tres los factores que determinan la motivación de una persona.

1. Los objetivos individuales, como el deseo de alcanzar los objetivos y metas. Algunos objetivos individuales son el dinero, la aceptación social y el reconocimiento.

Una persona puede tratar de alcanzar simultáneamente varios objetivos.

2. La relación entre la alta productividad y como resultado el cumplimiento de los objetivos individuales. Si una persona desea un objetivo específico como

obtener una remuneración mayor, podría tener una fuerte motivación para aumentar su productividad.

3. Percepción de la capacidad de influir en el propio nivel de productividad. Si una persona considera que hacer un enorme esfuerzo repercutirá en el resultado, tenderá a poner más empeño.

La teoría de las expectativas se aplica en las siguientes condiciones:

- Los objetivos relacionados con los resultados finales deben ser claros.
- El desempeño debe estar estrechamente relacionado con las recompensas.
- Las personas deben conceder valor a las recompensas.
- Las personas deben creer en la organización. (pp.251-252)

Lawler III evidencio que el dinero puede motivar el rendimiento y otros tipos de comportamiento, como el compañerismo y la dedicación a la organización. También determino que el dinero no tiene mucha influencia como debería ya que las organizaciones no lo utilizan correctamente. Esta incoherencia se debe a varios factores. Encontró dos bases sólidas para su teoría:

1. Los individuos desean tener más dinero porque no sólo les permite satisfacer las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino que les proporciona las condiciones necesarias para cumplir con sus necesidades sociales, de estima y de realización personal. El dinero es un instrumento y no una finalidad.
2. Si los individuos perciben que su desempeño es posible y necesario para obtener más dinero. Sólo es cuestión de establecer esa percepción.

Teoría de la equidad

La desarrollo Adams, referida al proceso de motivación. Las personas comparan su trabajo, su inversión (educación, experiencia y competencias) y sus resultados obtenidos (remuneración, reconocimiento, aumentos y ascensos) en comparación con otras personas. Esa relación es analizada y comparada con las de otras personas que consideran importantes. Cuando se percibe de que las relaciones son similares e iguales existe equidad.

Se pueden utilizar cuatro referencias para la comparación.

1. Propia interna: la experiencia del empleado en otro puesto de la misma organización.
2. Propia externa: la experiencia del trabajador en un mismo puesto, pero en otra organización.
3. Otra interna: comparación con otro trabajador dentro de la misma organización.
4. Otra externa: comparación con otra persona de otra organización.

La comparación incluye cuatro factores moderadoras:

Como el sexo, el nivel jerárquico, la antigüedad en el trabajo, dentro de la empresa e historial profesional o académico.

Esta noción trata de explicar la distribución justa, de forma que las personas perciban la distribución y la asignación de las recompensas en la empresa.
(pp.248-249)

Condiciones laborales

Según el Organismo Internacional de Trabajo (2014) La noción de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) es parte de una visión que integra y relaciona al individuo con su medio físico, social, cultural, y con su calidad de vida dentro y fuera de la organización.

Las consecuencias negativas ocasionadas por los accidentes en el centro de trabajo y las enfermedades profesionales que son consecuencia de situaciones de riesgo que dan como resultado una condición muy desfavorable, inadecuada que solo limita y hace deficiente el cumplimiento de funciones.

Las condiciones en el trabajo en un puesto laboral está conformada por múltiples condiciones físicas en el que se ejecuta un trabajo (uniforme, iluminación, herramientas, comodidades, etc.), condiciones medioambientales

(contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada de trabajo, descansos, entre muchas otras más.

Factores de riesgo que forman parte de las CyMAT

1. Riesgos derivados de la seguridad y el uso de la tecnología:

Los cortes, las contusiones, choques y resbalones, pinchazos, caídas de personas y objetos, riesgos de artefactos y equipos eléctricos.

2. Riesgos ergonómicos y psicosociales: La fatiga y sobreesfuerzos físicos, las posiciones forzadas y el cansancio mental.

3. Riesgos físicos del ambiente de trabajo: La carga térmica, el intenso ruido e iluminación poco eficiente.

4. Riesgos químicos y biológicos: Las sustancias químicas, las bacterias, los virus y hongos.

5. Riesgos provenientes del lugar de trabajo: estructuras, tabiques, suelos, vías de evacuación.

6. Riesgos por la combinación de múltiples factores. (pp.15-16)

Según Hellriegel & Slocum Jr.(2009) las condiciones laborales negativas representan otro conjunto de elementos que estresan. El exceso o la falta de iluminación, las temperaturas extremas, la radiación, el intenso ruido y la contaminación del aire son sólo algunos de los ejemplos de condiciones laborales provocan estrés a los trabajadores. La exigencia de viajar o de trasladarse largas distancias constantemente para llegar al trabajo son otros

aspectos que los empleados podemos encontrar muy estresantes y disminuyen el desempeño y rendimiento.

Además, si bien la tecnología de punta ha significado un gran beneficio para la sociedad en general y para muchos individuos en particular, también ha generado condiciones laborales que producen gran estrés. Muchos empleados reciben enormes cantidades de mensajes de correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas y mensajes de correo de voz. Una serie de trabajos asistidos por la tecnología tienen flexibilidad máxima, pero también estrés máximo. Con frecuencia resulta fácil realizar un trabajo en cualquier momento, en cualquier lugar. En el caso de algunos empleados esto dificulta la posibilidad de trazar las fronteras mentales que separan el trabajo del hogar.

Oportunidades de desarrollo

Según B. Werther & Ph. D. (2008) el desarrollo profesional es un fruto de la planeación de la carrera profesional. Éste comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. En esta sección se pasa revista a las tácticas que los empleados pueden utilizar para obtener sus objetivos. (p.291)

Cuando los trabajadores mejoran su desempeño dan como consecuencia el logro de objetivos en su organización. Por ejemplo, al asistir a un programa de capacitación o al ofrecerse para una nueva posición en la empresa, el empleado puede mejorar su grado de evaluación; esta situación se traduce en una

contribución directa a los planes de ascenso internos. Tanto la experiencia es sus nuevos puestos como la obtención de nuevos conocimientos y habilidades contribuyen como medio para su crecimiento y desarrollo personal. (p.294)

Trabajo en equipo

Para Katzenbach (1993), citado por Cantú Delgado (2011) un equipo es “un grupo reducido de individuos con habilidades que se complementan entre si y están comprometidas con objetivos y metas comunes, y para lo cual cada uno aporta una colaboración mutua”. (p.71)

Según M. Ivancechid, T. Matteson, & Konopaske (2006) los equipos son conjuntos maduros cuyos individuos tienen cierto grado de autonomia y motivación que les permite alcanzar metas comunes. Estos equipos inicialmente son grupos, pero no todos los grupos se desarrollan como equipos. (pp.321-321)

Características

- Responsable del grupo o equipo.
- Los niveles distintos de habilidad suelen ser complementarios.
- El desempeño es evaluado por miembros y líderes.
- La cultura en base al compromiso y a la cooperación total con las objetivos comunes.
- El existo se define en función de las aspiraciones y expectativas

Para Miller y Howard (1991) citado en Cantú Delgado(2011) mencionan tres clases de equipos:

- Equipos funcionales. Compuesto por personas que ejecutan las mismas funciones en los trabajos y que utilizan las mismas habilidades; como por ejemplo, un equipo de contadores.
- Equipos interfuncionales. Compuesto por personas con diferentes habilidades y funciones, pero que en equipo atienden el mismo proceso y a los mismos clientes. Están conformados por las personas pertenecientes a labores distintas (diseño, producción, comercialización, finanzas, etc.). También se les llama equipos interdisciplinarios.
- Equipos multifuncionales. Integrado por el personal permanentemente destacado a un proceso, y como tienen habilidades diferentes, también pueden realizar múltiples funciones. (p.75)

Vinculación entre clima organizacional y la satisfacción laboral

Según Chiang, M., & Nuñez Partido (2010) existen muchas investigaciones que analizan la relación clima-satisfacción, sin embargo no hay consenso en cuanto a la dirección de la causalidad de tal relación; quiere decir, si del clima a satisfacción o de satisfacción al clima. Payme y Pugh (1976) y sus colaboradores manifiestan que las consecuencias percibidas son reciprocas en mayor o menor medida. También Subirats y Cool (1997) ha demostrado que el clima puede influir significativamente sobre las variables y sus resultados, como son el desempeño, la tasa de ausentismo y algunas otras experiencias como la satisfacción laboral.

En muchas investigaciones se obtuvieron resultado que respaldan la influencia de las percepciones individuales, tales como la satisfacción laboral. A este respecto, diferentes estudios transversales han ofrecido resultados que indican que las percepciones individuales del clima presentan relaciones significativas con la satisfacción laboral y diferentes dimensiones de la misma: el conflicto, la ambigüedad y la sobre carga de rol, el bienestar afectivo, el compromiso organizacional, y la propensa al abandono. (p.17)

Vinculación entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional

Para Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe, & Mejía (2009) la vinculación entre los múltiples estilos en dirección, percepción de bienestar y clima organizacional del trabajador ha sido investigada en varios estudios (Conger, et al., 2000; Siwatch, 2004; Stringer, 2002). Se ha observado que los distintos estilos de dirección de altos niveles de exigencia y coerción influyen en la percepción del clima organizacional (Bloch & Whiteley, 2003; Goleman, 2000) e influye en la conducta y motivación de los trabajadores, esta información se ha documentado ya desde más de cuarenta años por Litwin y Stringer (1968). Además los estilos que contribuyen la confusión en las funciones y que no favorecen la autonomía para la toma de decisiones, afectan la salud del trabajador, su percepción, su bienestar y su necesidad de satisfacción, ello se ha asociado con el incremento del ausentismo laboral (Niedhammer, Bugel, Goldberg, Leclerc, & Gueguen, 1998). Asimismo, los líderes que no brindan apoyo, muestran hostilidad y poco o nada empáticos, generando estrés en el personal con todas las consecuencias negativas muy conocidas (Wilkinson & Wagner, 1993).(p.15)

Relación de La comunicación y el clima organizacional

Según Ancín Adell & Espinoza Tello (2017) quienes citan a Carazo (2009), señala que la falta de comunicación interna genera diversos conflictos, los cuales influirán negativamente en los colaboradores. Por consiguiente, el autor recomienda gestionar la comunicación interna con el objetivo de implicar e integrar a todos los colaboradores, mantenerlos informados y facilitar de esta manera de relacionarse entre todos sus miembros en la organización. En este sentido Gonzalez & Monfort (2005), indican que la comunicación interna favorece la relación entre los trabajadores porque crea un clima abierto, participativo y de confianza. Asimismo, Tolentino (2012) asegura que la comunicación interna permite que los miembros de una organización interactúen de manera abierta para contribuir hacia un adecuado clima laboral. (p.13)

Oportunidades de desarrollo y la satisfacción laboral

Para Fernández Loza (2002) El crecimiento profesional es el proceso en el que las personas evolucionan por medio de distintas etapas caracterizadas por múltiples funciones, actividades y relaciones intrapersonales.

Señala la existencia de múltiples modelos para el crecimiento profesional y que los autores en su investigación no logran ponerse de acuerdo sobre cuál es el más idónea. Se presentan tres clases de modelos:

1. Los modelos de ciclo de vida. Indican que los trabajadores hacen frente a funciones desarrolladas durante un tiempo de su profesión; pasando por múltiples etapas personales o profesionales (Blake, 1997).

2. Los modelos basados en la organización. Sostienen que los individuos pasan por múltiples facetas, en cada tramo se van desarrollando profesionalmente, esto implica el aprendizaje y la adaptación de los trabajadores para realizar tareas definidas. En cada nivel se experimentan cambios en las funciones y en las vinculaciones con sus compañeros y jefes (Pineda, 1995).

3. El modelo del patrón de dirección. Es como se visualiza en empleado en su profesión en una organización, desde sus inicios hasta llegar a una posición conveniente (Driver, 1992). En algunas ocasiones estos trabajadores permanecen en un puesto durante un tiempo o hasta su jubilación.

Otros trabajadores en contraposición juzgan sus profesiones como una espiral: en permanecer un tiempo determinado en un puesto o empleo y posteriormente pasan a un área totalmente diferente. Como ejemplo, los asesores de dirección que están en proyectos de una compañía durante muchos años, y pasado el tiempo se retiran empezando en otra organización un nuevo proyecto completamente distinto a lo anterior.(p.67)

Para la planeación del desarrollo profesional es el proceso por el que las personas cita a Feldman (1998):

- Permite tomar conciencia de los intereses, valores, debilidades y fortalezas.
- Para la obtención de información sobre oportunidades dentro de la empresa.
- Para la identificación objetivos profesionales.

— Para el diseño de planes de acción para lograr dichos objetivos.

Los sistemas para la planificación del profesional beneficiaran tanto a los trabajadores como a la organización (Russell, 1991). Desde el enfoque de la organización esto mejora la competitividad y los resultados que desean las organizaciones ya que no solo el trabajador crecerá en conocimientos y capacidades, sino que este plus lo hará más eficiente y eficaz en sus funciones. Por ello es más que necesario y conveniente capacitar y entrenarlos a mirar de obtener mayores beneficios y rentabilidad en la organización. (p.70)

Trabajo en equipo y la satisfacción laboral

Según M. Ivancechid, T. Matteson, & Konopaske (2006) Los grupos que se forman se manera formal e informal por motivos diversos, estos grupos buscan la satisfacción de sus necesidades, metas y mejorar su economía.

Por ello una de las muchas razones es unirse en grupos para tener mayores ventajas y cercanía a lograr estas satisfacciones y necesidades. Las necesidades sociales, como ejemplo, se satisfacen mediante grupos que constituyen un medio óptimo de interacción entre sus integrantes. LA actividades realizadas en las organizaciones se vinculan entre cada uno de los individuos por ello son pocos las tareas que solo dependen de un solo individuo, ya que por sí solo no lograra producir y rendir como lo necesita la organización. Viendo que es una necesidad integrarse y tener que trabajar en conjunto para cumplir con las funciones encomendadas. (p.325)

2.4 Glosario de términos

- ***Autocrático:*** Sistema o régimen en el que gobierna una sola persona con poder total.
- ***Adaptabilidad:*** Capacidad de cambiar y ajustarse a las demandas del entorno. Implica innovación ruptura.
- ***Clima Organizacional:*** Este concepto se refiere al ambiente que se respira en un entorno laboral.
- ***Coaching:*** Aprendizaje interactiva y dinámica que se desarrolla entre un coach (instructor) y un coachee (aprendiz) para el desarrollo absoluto de las capacidades y habilidades.
- ***Competencia:*** La capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica.
- ***Compromiso:*** Condición que tiene un individuo para la toma consciencia e importancia que existe en cumplir con algo acordado.
- ***Conflicto:*** Situación en la cual dos o más personas o grupos disienten o son antagónicos. Es lo mismo que divergencia o contraposición.
- ***Desempeño:*** Realización de las funciones propias de un cargo o trabajo.
- ***Entrenamiento:*** Obtención de capacidades, habilidades y conocimientos como resultado de la exposición a la enseñanza.
- ***Intangible:*** Que no debe o no puede tocarse
- ***Intrínseca:*** Propio o característico de una cosa por sí misma y no depende de las circunstancias..

- **Liderazgo:** Influencia interpersonal de un individuo ejercida en una situación mediante la comunicación humana a fin de conseguir un objetivo determinado.
- **Mentoring:** Relación de ayuda entre un mentor que gracias a su experiencia es un experto que puede enriquecer al alumno con sus consejos y orientaciones prácticas.
- **Misión:** Motivo de ser de una organización, objetivo por el cual fue creada y desarrollada. La misión define el negocio de la organización.
- **Motivación:** Estado de ánimo a comportarse para alcanzar determinado objetivo o desempeñar una actividad para satisfacer sus necesidades.
- **Organizacional:** De la organización o relacionado con ella.
- **Productividad:** Capacidad de producir, ser útil o provechoso.
- **Retroalimentación (Feedback):** Control de sistemas donde el producto obtenidos de una función o actividad son reintroducidos nuevamente en el mismo sistema con la finalidad de controlar y optimizar su comportamiento.
- **Subordinados:** Persona que depende de otra.
- **Tendencia:** Propensión, inclinación.
- **Trabajo en equipo:** trabajo realizado por varias personas donde cada miembro hace una parte pero todos con un objetivo general.
- **Transaccional:** De la transacción o relacionado con ella.
- **Visión:** Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

El clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) El liderazgo influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.
- b) El compromiso influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.
- c) La comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.

3.3 Identificación de variables

3.3.1 Variable independiente:

Clima Organizacional

3.3.2 Variable dependiente:

Satisfacción laboral

3.4 Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES
V. Independiente: X = Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo
	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso
	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación
V. Dependiente: Y = Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones laborales
	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidades de desarrollo
	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo

3.5 Matriz de consistencia (ver anexo)

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptiva y correlacional de enfoque cuantitativo, describe y explica cómo influyen o se relacionan entre ambas variables de la investigación en una realidad o situación del universo.

Descriptiva:

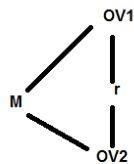
Según el Arias (2012), este tipo de investigación descriptiva se basa en las características de una situación, fenómeno, individual o grupal, a fin de determinar su forma de comportamiento y estructura. El producto de este tipo de investigación se sitúa en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de análisis y conocimientos. (p.24)

Correlacional:

Kalla (2011) este estudio de correlacional determina si dos variables están relacionadas o no. Esta significancia analizar si va en aumento o disminuye en una variable y coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

4.2 Diseño de la investigación

Se realiza en un diseño no experimental de corte transversal, sin manipulación de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único. (Kerlinger, 1983).



Dónde:

M = Muestra

O = Observación

V1 = Clima Organizacional

V2 = Satisfacción laboral

R = Nivel de correlación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

Lo conforman los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.

4.4 Población de estudio

La población de estudio se constituye por un total de 62 colaboradores.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra utilizada fue de una población de 62 colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.

4.6 Selección de muestra

Se utilizó la siguiente fórmula: $n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / [e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)$

Donde:

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

N = 62 colaboradores

Reemplazando valores tenemos:

$$n = [(1.96)^2(0.50)(0.50)(61)]/[(0.05)^2-(61-1)] + [(1.96)^2(0.50)(0.50)]$$

$$\boxed{n = 53}$$

Tamaño de muestra será de 53 colaboradores.

4.7 Técnicas de recolección de datos.

Técnica:

Se utilizará la encuesta (con escala Likert) para la obtención de datos.

Instrumento:

Se utiliza el cuestionario que será dirigido a la muestra seleccionada en forma aleatoria, mediante criterios metodológicos determinando sus términos.

4.8 Análisis e interpretación de la información.

La información obtenida fue ordenada y tabulada para iniciar su revisión y análisis, mediante el uso de la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis, se plantearan hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación que existe entre las variables presentadas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

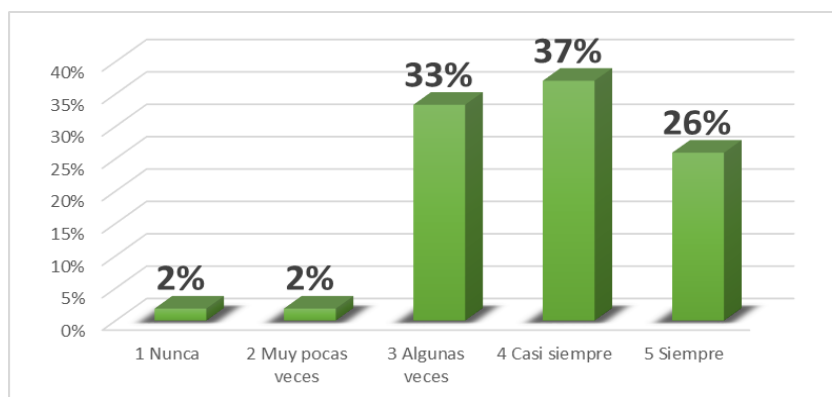
Posterior a la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de data se muestra la información siguiente:

Tabla N° 1: ¿Considera usted que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con responsabilidad?

Escala	Número	%
1 Nunca	1	2%
2 Muy pocas veces	1	2%
3 Algunas veces	18	33%
4 Casi siempre	20	37%
5 Siempre	14	26%
Total	54	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 1: ¿Considera usted que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con responsabilidad?



Fuente: Base de datos propia

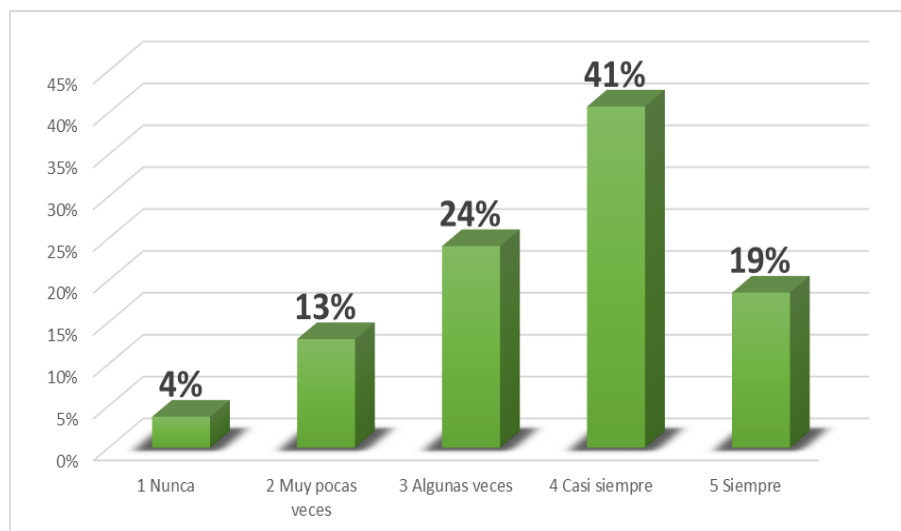
En la imagen se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% nunca considera que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con responsabilidad, mientras que el 2% muy pocas veces, un 33% algunas veces, otro 37% casi siempre y el 26% siempre.

Tabla N° 2: ¿Considera usted que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con innovación u originalidad?

Escala	Número	%
1 Nunca	2	4%
2 Muy pocas veces	7	13%
3 Algunas veces	13	24%
4 Casi siempre	22	41%
5 Siempre	10	19%
Total	54	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 2: ¿Considera usted que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con innovación u originalidad?



Fuente: Base de datos propia

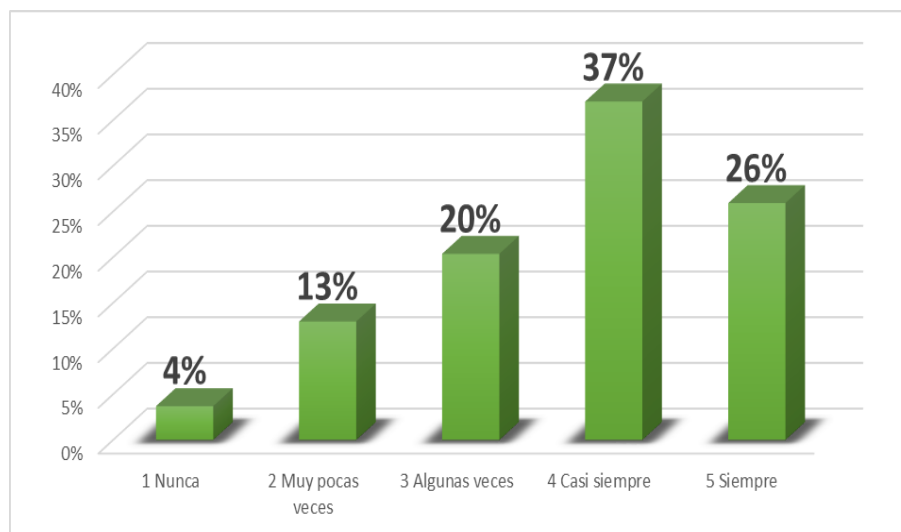
En la ilustración se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% nunca Considera que se siente orgulloso de pertenecer a la empresa Fundación Central, mientras que el 13% muy pocas veces, un 24% algunas veces, otro 41% casi siempre y el 19% siempre.

Tabla N° 3: ¿Considera usted que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con optimismo?

Escala	Número	%
1 Nunca	2	4%
2 Muy pocas veces	7	13%
3 Algunas veces	11	20%
4 Casi siempre	20	37%
5 Siempre	14	26%
Total	54	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 3: ¿Considera usted que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con optimismo?



Fuente: Base de datos propia

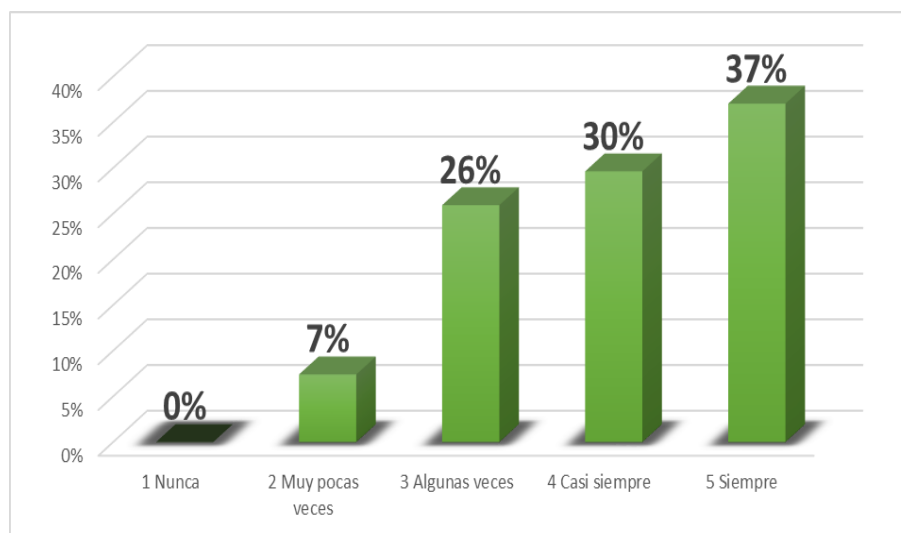
En la ilustración se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% nunca considera que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con innovación u originalidad, mientras que el 13% muy pocas veces, un 20% algunas veces, otro 37% casi siempre y el 26% siempre.

Tabla N° 4: ¿Considera usted que se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?

Escala	Número	%
1 Nunca	0	0%
2 Muy pocas veces	4	7%
3 Algunas veces	14	26%
4 Casi siempre	16	30%
5 Siempre	20	37%
Total	54	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 4: ¿Considera usted que se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?



Fuente: Base de datos propia

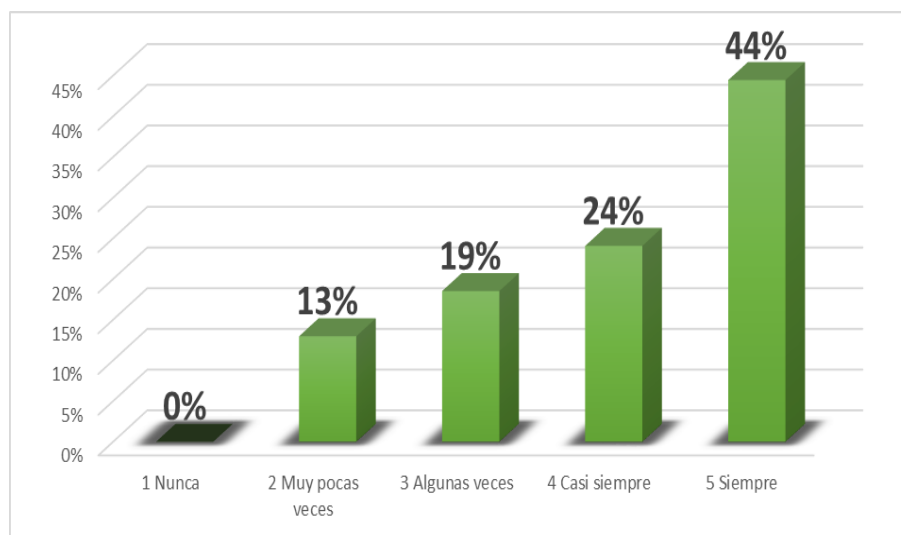
En la imagen se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% nunca considera que se siente orgulloso de pertenecer a la empresa Fundación Central, mientras que el 7% muy pocas veces, un 26% algunas veces, otro 30% casi siempre y el 37% siempre.

Tabla N° 5: ¿Considera usted que se siente identificado con la empresa?

Escala	Número	%
1 Nunca	0	0%
2 Muy pocas veces	7	13%
3 Algunas veces	10	19%
4 Casi siempre	13	24%
5 Siempre	24	44%
Total	54	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 5: ¿Considera usted que se siente identificado con la empresa?



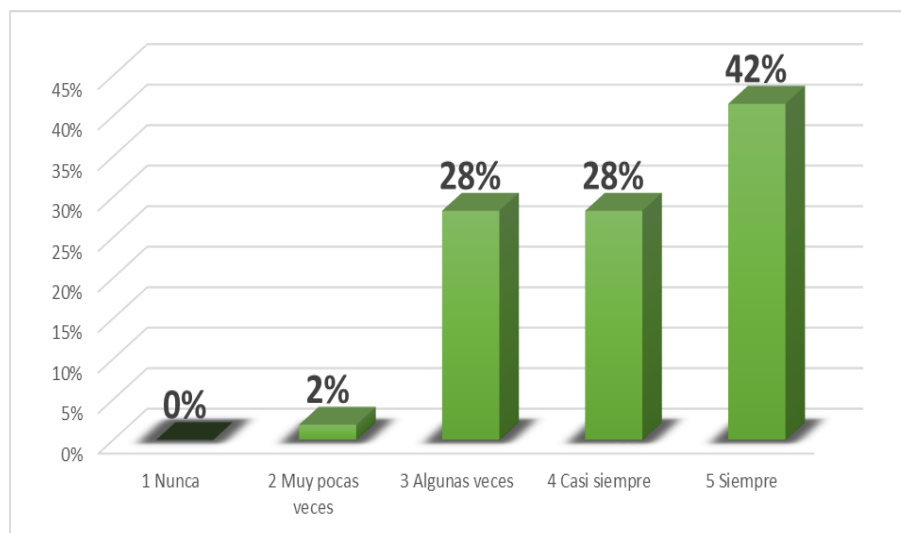
Fuente: Base de datos propia

En la ilustración se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% nunca considera que se siente identificado con la empresa Fundación Central, mientras que el 13% muy pocas veces, un 19% algunas veces, otro 24% casi siempre y el 44% siempre.

Tabla N° 6: ¿Considera usted que siente lealtad hacia la empresa?

Escala	Número	%
1 Nunca	0	0%
2 Muy pocas veces	1	2%
3 Algunas veces	15	28%
4 Casi siempre	15	28%
5 Siempre	22	42%
Total	53	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 6: ¿Considera usted que siente lealtad hacia la empresa?

Fuente: Base de datos propia

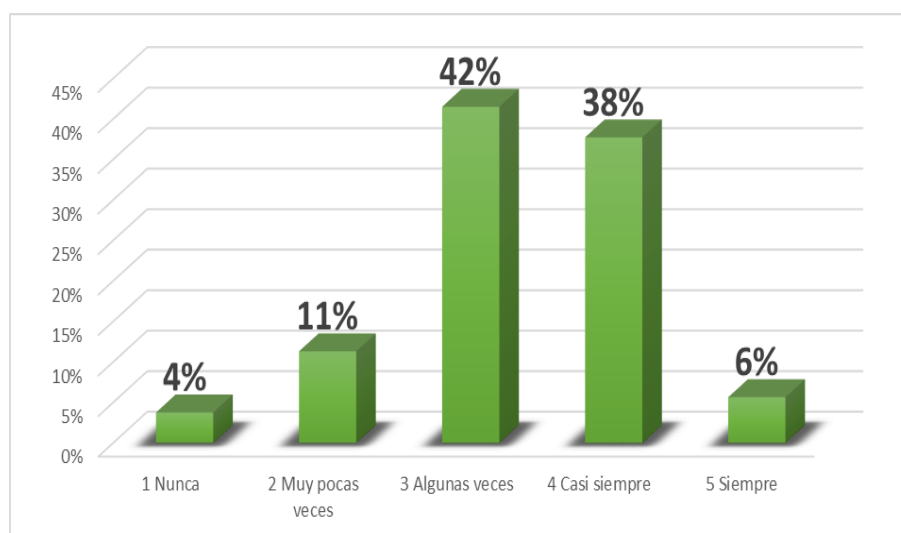
En la imagen se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% nunca considera que siente lealtad hacia la empresa Fundición Central, mientras que el 2% muy pocas veces, un 28% algunas veces, otro 28% casi siempre y el 42% siempre.

Tabla N° 7: ¿Considera usted que los jefes se muestran empáticos o comprensivos?

Escala	Número	%
1 Nunca	2	4%
2 Muy pocas veces	6	11%
3 Algunas veces	22	42%
4 Casi siempre	20	38%
5 Siempre	3	6%
Total	53	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 7: ¿Considera usted que los jefes se muestran empáticos o comprensivos?



Fuente: Base de datos propia

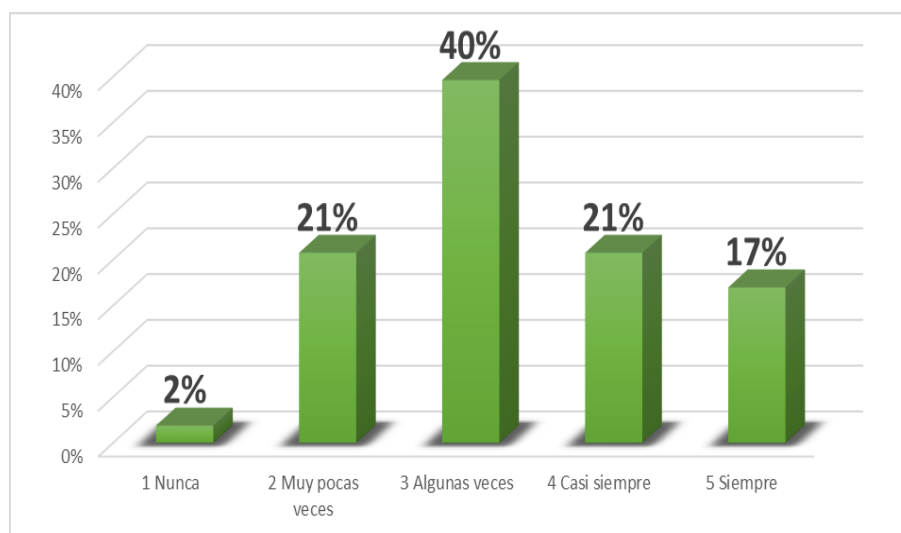
En la imagen se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% nunca considera que los jefes se muestran empáticos o comprensivos, mientras que el 11% muy pocas veces, un 42% algunas veces, otro 38% casi siempre y el 6% siempre.

Tabla N° 8: ¿Considera usted que los jefes se comunican de manera clara y directa?

Escala	Número	%
1 Nunca	1	2%
2 Muy pocas veces	11	21%
3 Algunas veces	21	40%
4 Casi siempre	11	21%
5 Siempre	9	17%
Total	53	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 8: ¿Considera usted que los jefes se comunican de manera clara y directa?



Fuente: Base de datos propia

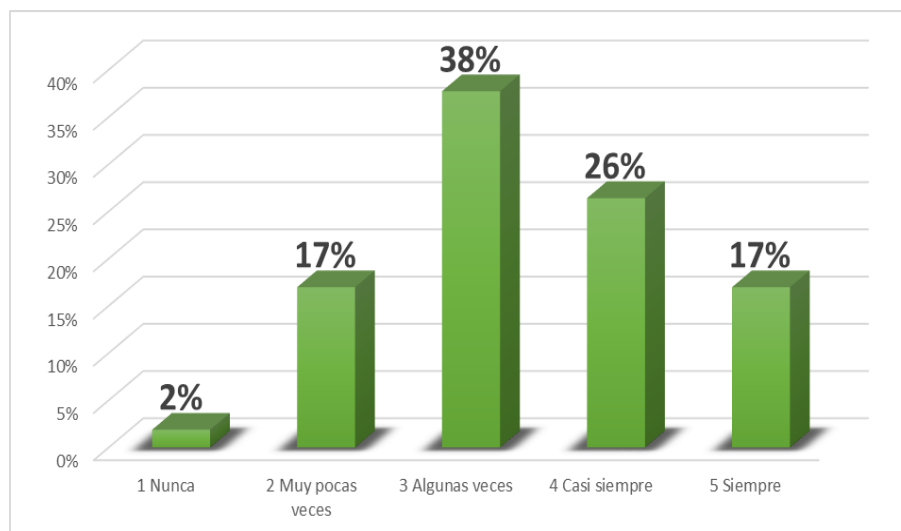
En la imagen se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% nunca considera que los jefes se comunican de manera clara y directa, mientras que el 21% muy pocas veces, un 40% algunas veces, otro 21% casi siempre y el 17% siempre.

Tabla N° 9: ¿Considera usted que los jefes lo motivan para el desarrollo de sus actividades?

Escala	Número	%
1 Nunca	1	2%
2 Muy pocas veces	9	17%
3 Algunas veces	20	38%
4 Casi siempre	14	26%
5 Siempre	9	17%
Total	53	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 9: ¿Considera usted que los jefes lo motivan para el desarrollo de sus actividades?



Fuente: Base de datos propia

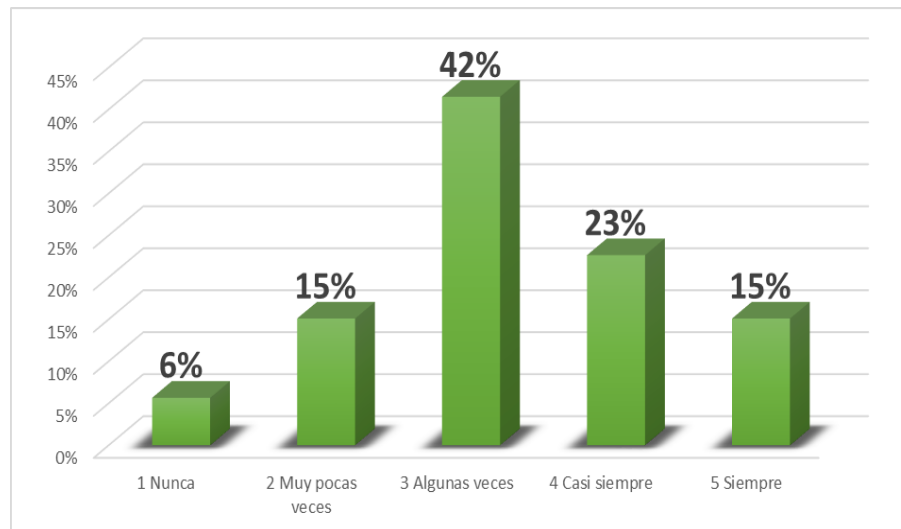
En la ilustración se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% nunca considera que los jefes lo motivan para el desarrollo de sus actividades, mientras que el 17% muy pocas veces, un 38% algunas veces, otro 26% casi siempre y el 17% siempre.

Tabla N° 10: ¿Considera usted que el ambiente laboral es favorable para el desarrollo de sus actividades?

Escala	Número	%
1 Nunca	3	6%
2 Muy pocas veces	8	15%
3 Algunas veces	22	42%
4 Casi siempre	12	23%
5 Siempre	8	15%
Total	53	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 10: ¿Considera usted que el ambiente laboral es favorable para el desarrollo de sus actividades?



Fuente: Base de datos propia

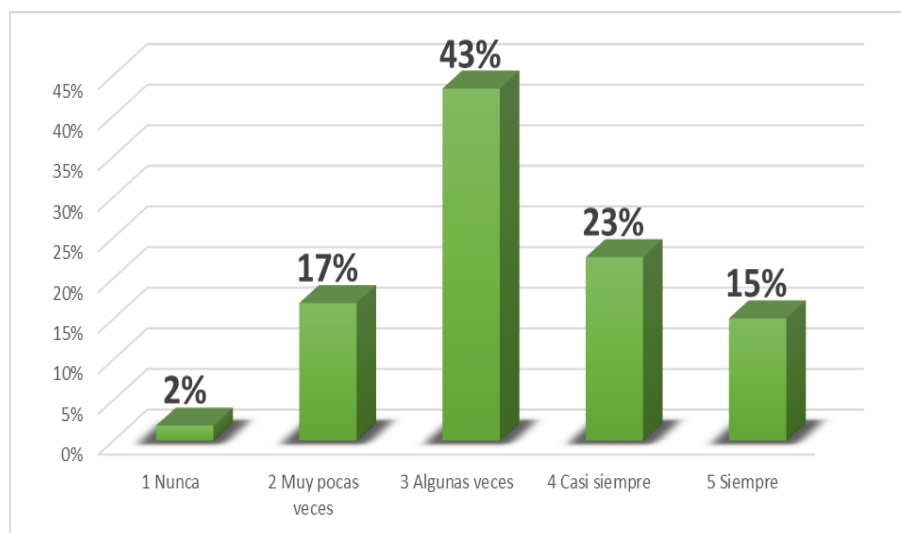
En la ilustración se observa que del 100% de la muestra encuestada el 6% nunca considera que el ambiente laboral es favorable para el desarrollo de sus actividades, mientras que el 15% muy pocas veces, un 42% algunas veces, otro 23% casi siempre y el 15% siempre.

Tabla N° 11: ¿Considera usted que la infraestructura es favorable para el desarrollo de sus actividades?

Escala	Número	%
1 Nunca	1	2%
2 Muy pocas veces	9	17%
3 Algunas veces	23	43%
4 Casi siempre	12	23%
5 Siempre	8	15%
Total	53	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 11: ¿Considera usted que la infraestructura es favorable para el desarrollo de sus actividades?



Fuente: Base de datos propia

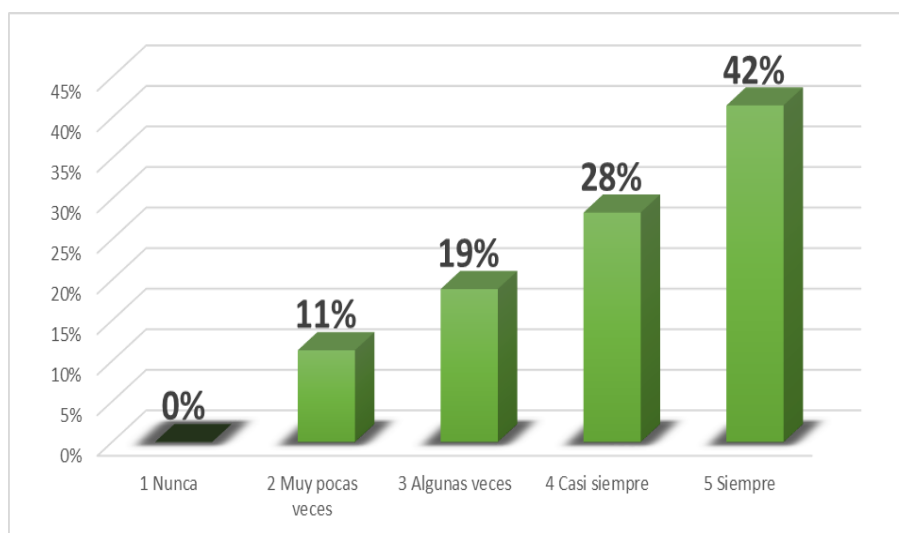
En la imagen se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% nunca considera que la infraestructura es favorable para el desarrollo de sus actividades, mientras que el 17% muy pocas veces, un 43% algunas veces, otro 23% casi siempre y el 15% siempre.

Tabla N° 12: ¿Considera usted que las relaciones laborales son favorables para el desarrollo de sus actividades?

Escala	Número	%
1 Nunca	0	0%
2 Muy pocas veces	6	11%
3 Algunas veces	10	19%
4 Casi siempre	15	28%
5 Siempre	22	42%
Total	53	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 12: ¿Considera usted que las relaciones laborales son favorables para el desarrollo de sus actividades?



Fuente: Base de datos propia

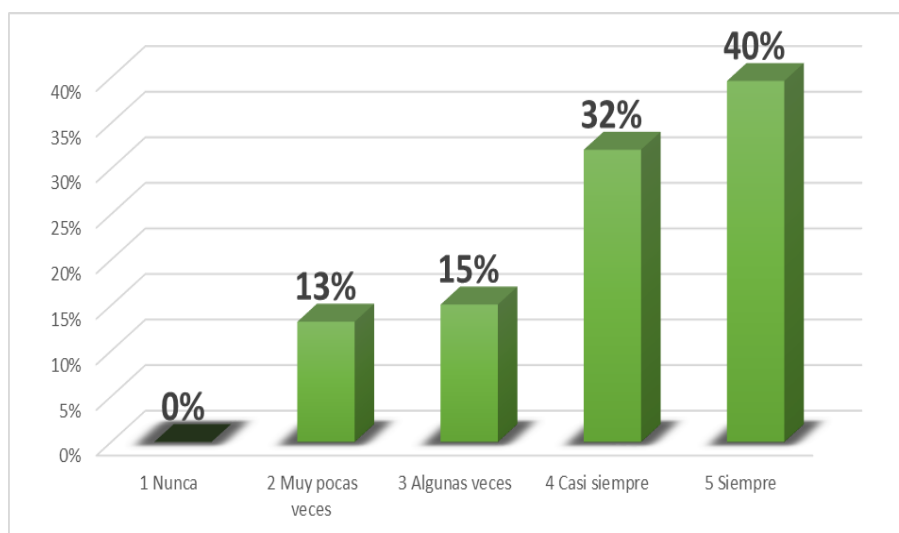
En la ilustración se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% nunca considera que las relaciones laborales son favorables para el desarrollo de sus actividades, mientras que el 11% muy pocas veces, un 19% algunas veces, otro 28% casi siempre y el 42% siempre.

Tabla N° 13: ¿Considera usted que la evaluación mejora el desempeño laboral?

Escala	Número	%
1 Nunca	0	0%
2 Muy pocas veces	7	13%
3 Algunas veces	8	15%
4 Casi siempre	17	32%
5 Siempre	21	40%
Total	53	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 13: ¿Considera usted que la evaluación mejora el desempeño laboral?



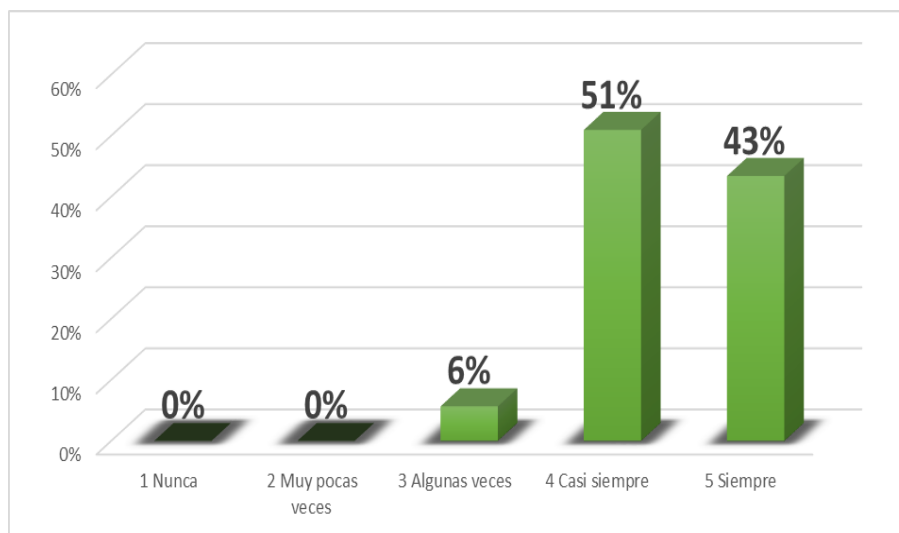
Fuente: Base de datos propia

En la ilustración se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% nunca considera que la evaluación mejora el desempeño laboral, mientras que el 13% muy pocas veces, un 15% algunas veces, otro 32% casi siempre y el 40% siempre.

Tabla N° 14: ¿Considera usted que es eficiente en sus labores?

Escala	Número	%
1 Nunca	0	0%
2 Muy pocas veces	0	0%
3 Algunas veces	3	6%
4 Casi siempre	27	51%
5 Siempre	23	43%
Total	53	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 14: ¿Considera usted que es eficiente en sus labores?

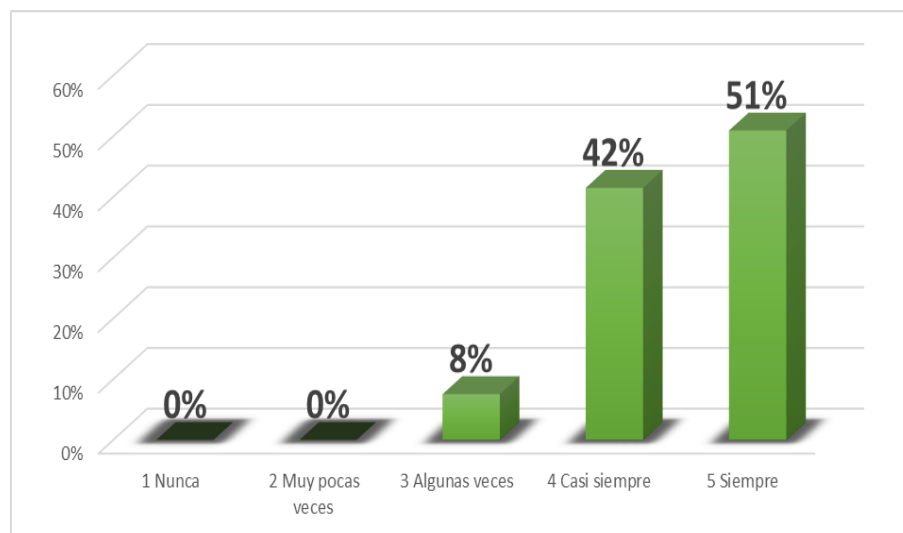
Fuente: Base de datos propia

En la ilustración se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% nunca considera que las relaciones laborales son favorables para el desarrollo de sus actividades, mientras que el 0% muy pocas veces, un 6% algunas veces, otro 51% casi siempre y el 43% siempre.

Tabla N° 15: ¿Considera usted que es productivo en sus labores?

Escala	Número	%
1 Nunca	0	0%
2 Muy pocas veces	0	0%
3 Algunas veces	4	8%
4 Casi siempre	22	42%
5 Siempre	27	51%
Total	53	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 15: ¿Considera usted que es productivo en sus labores?

Fuente: Base de datos propia

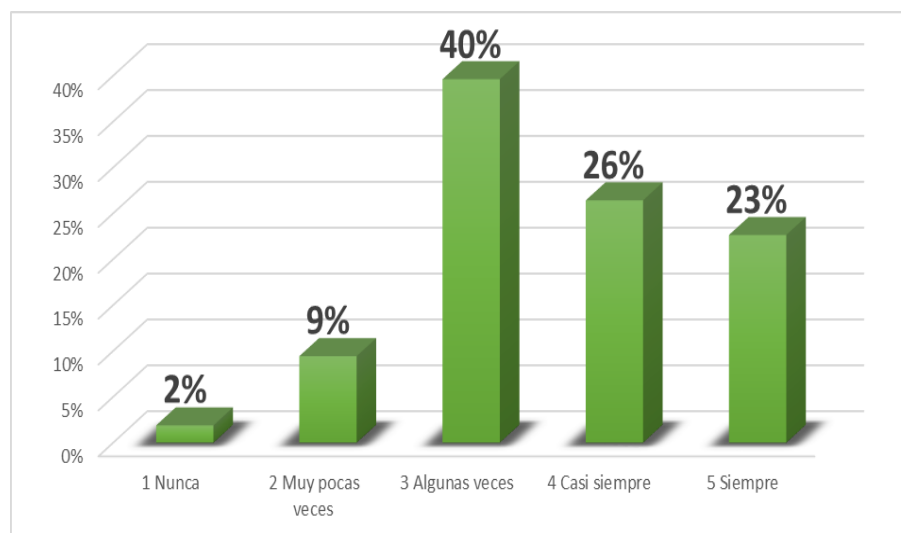
En la imagen se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% nunca considera que es productivo en sus labores en la empresa Fundición Central, mientras que el 0% muy pocas veces, un 8% algunas veces, otro 42% casi siempre y el 51% siempre.

Tabla N° 16: ¿Considera usted que se muestra integración entre sus colaboradores?

Escala	Número	%
1 Nunca	1	2%
2 Muy pocas veces	5	9%
3 Algunas veces	21	40%
4 Casi siempre	14	26%
5 Siempre	12	23%
Total	53	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 16: ¿Considera usted que se muestra integración entre sus colaboradores?



Fuente: Base de datos propia

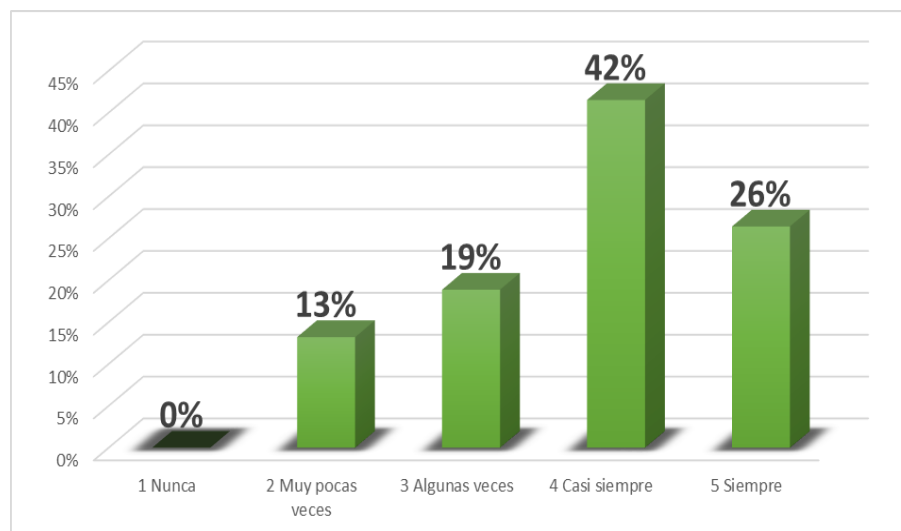
En la imagen se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% nunca considera que se muestra integración entre sus colaboradores en la empresa Fundición Central, mientras que el 9% muy pocas veces, un 40% algunas veces, otro 26% casi siempre y el 23% siempre.

Tabla N° 17: ¿Considera usted que se muestra cooperación entre sus colaboradores?

Escala	Número	%
1 Nunca	0	0%
2 Muy pocas veces	7	13%
3 Algunas veces	10	19%
4 Casi siempre	22	42%
5 Siempre	14	26%
Total	53	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 17: ¿Considera usted que se muestra cooperación entre sus colaboradores?



Fuente: Base de datos propia

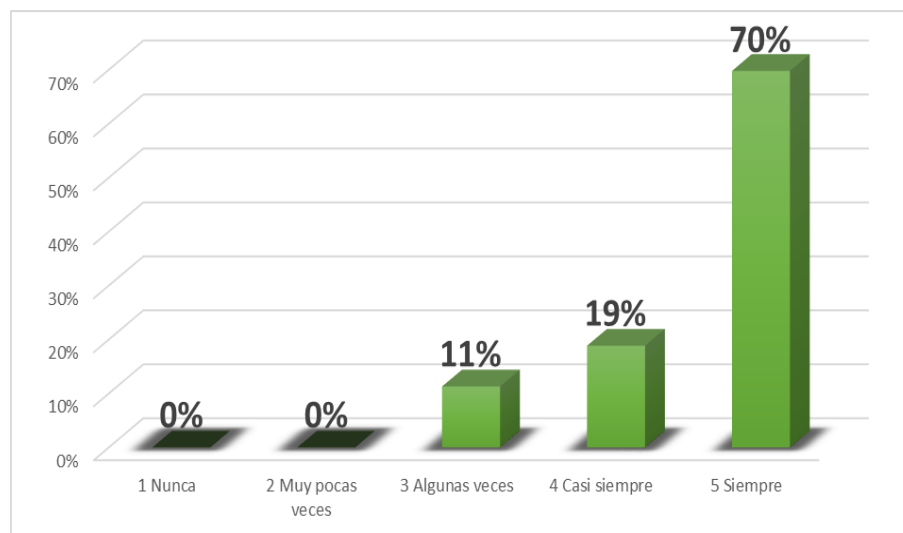
En la imagen se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% nunca considera que se muestra cooperación entre sus colaboradores en la empresa Fundación Central, mientras que el 13% muy pocas veces, un 19% algunas veces, otro 42% casi siempre y el 26% siempre.

Tabla N° 18: ¿Considera usted que trabajar en equipo permite alcanzar los objetivos?

Escala	Número	%
1 Nunca	0	0%
2 Muy pocas veces	0	0%
3 Algunas veces	6	11%
4 Casi siempre	10	19%
5 Siempre	37	70%
Total	53	100%

Fuente: Base de datos propia

Gráfico N° 18: ¿Considera usted que trabajar en equipo permite alcanzar los objetivos?



Fuente: Base de datos propia

En la imagen se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% nunca considera que se muestra cooperación entre sus colaboradores en la empresa Fundación Central, mientras que el 13% muy pocas veces, un 19% algunas veces, otro 42% casi siempre y el 26% siempre.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la manera siguiente:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$A = \frac{n_1 \times n_6}{n} \quad B = \frac{n_1 \times n_7}{n} \quad C = \frac{n_1 \times n_8}{n} \quad D = \frac{n_1 \times n_9}{n} \quad E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n}$$

$$F = \frac{n_2 \times n_6}{n} \quad G = \frac{n_2 \times n_7}{n} \quad H = \frac{n_2 \times n_8}{n} \quad I = \frac{n_2 \times n_9}{n} \quad J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n}$$

$$K = \frac{n_3 \times n_6}{n} \quad L = \frac{n_3 \times n_7}{n} \quad M = \frac{n_3 \times n_8}{n} \quad N = \frac{n_3 \times n_9}{n} \quad O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n}$$

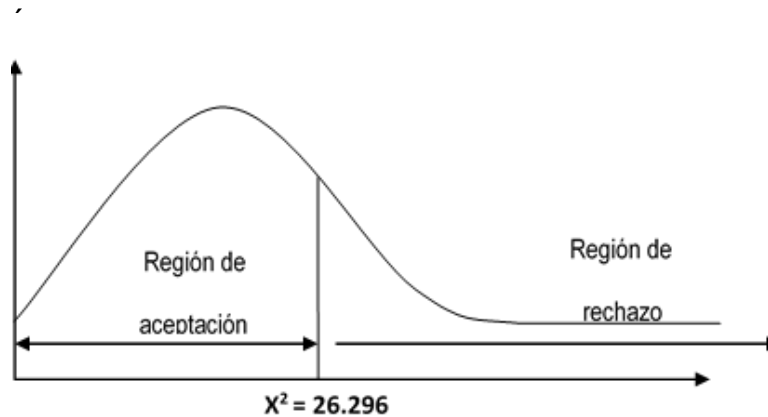
$$P = \frac{n_4 \times n_6}{n} \quad Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} \quad R = \frac{n_4 \times n_8}{n} \quad S = \frac{n_4 \times n_9}{n} \quad T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n}$$

$$U = \frac{n_5 \times n_6}{n} \quad V = \frac{n_5 \times n_7}{n} \quad W = \frac{n_5 \times n_8}{n} \quad X = \frac{n_5 \times n_9}{n} \quad Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}$$

Región de rechazo

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



a) Hipótesis Específicas

Primera Hipótesis Específica

H1: El liderazgo influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.

H0: El liderazgo no influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 19. Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica

	Pregunta 11 ¿Considera Ud. que la infraestructura es favorable para el desarrollo de sus actividades?						
Pregunta 3 ¿Considera Ud. que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con optimismo?		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
	Nunca	1	0	1	0	0	2
	Muy pocas veces	0	3	3	1	0	7
	Algunas veces	0	1	3	5	1	10
	Casi siempre	0	3	8	4	5	20
	Siempre	0	2	8	2	2	14
	Total	1	9	23	12	8	53

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 20. Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica

	Pregunta 11 ¿Considera Ud. que la infraestructura es favorable para el desarrollo de sus actividades?						
Pregunta 3 ¿Considera Ud. que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con optimismo?		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
	Nunca	0,04	0,34	0,87	0,45	0,30	2
	Muy pocas veces	0,13	1,19	3,04	1,58	1,06	7
	Algunas veces	0,19	1,70	4,34	2,26	1,51	10
	Casi siempre	0,38	3,40	8,68	4,53	3,02	20
	Siempre	0,26	2,38	6,08	3,17	2,11	14
	Total	1	9	23	12	8	53

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0,04	0,96	0,93	24,54
2	0	0,34	-0,34	0,12	0,34
3	1	0,87	0,13	0,02	0,02
4	0	0,45	-0,45	0,21	0,45
5	0	0,30	-0,30	0,09	0,30
6	0	0,13	-0,13	0,02	0,13
7	3	1,19	1,81	3,28	2,76
8	3	3,04	-0,04	0,00	0,00
9	1	1,58	-0,58	0,34	0,22
10	0	1,06	-1,06	1,12	1,06
11	0	0,19	-0,19	0,04	0,19
12	1	1,70	-0,70	0,49	0,29
13	3	4,34	-1,34	1,79	0,41
14	5	2,26	2,74	7,48	3,31
15	1	1,51	-0,51	0,26	0,17
16	0	0,38	-0,38	0,14	0,38
17	3	3,40	-0,40	0,16	0,05
18	8	8,68	-0,68	0,46	0,05
19	4	4,53	-0,53	0,28	0,06
20	5	3,02	1,98	3,92	1,30
21	0	0,26	-0,26	0,07	0,26
22	2	2,38	-0,38	0,14	0,06
23	8	6,08	1,92	3,70	0,61
24	2	3,17	-1,17	1,37	0,43
25	2	2,11	-0,11	0,01	0,01
tiene:					37,39

Nivel de significancia es de: 0.05

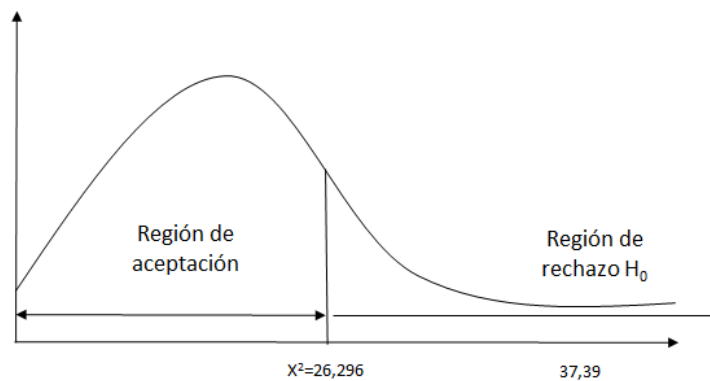
Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular es $X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Así, X^2 obtenido es de 37.39, producto que se compara con el valor de X^2 teórico que se ha obtenido de la distribución de Chi- cuadrada. En dicho caso, observamos que la X^2 obtenido es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “El liderazgo no influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “El liderazgo influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.”

Segunda Hipótesis Específica

H_1 : El compromiso influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.

H_0 : El compromiso no influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 21. Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica

	Pregunta 14 ¿Considera Ud. que las relaciones laborales son favorables para el desarrollo de sus actividades?						
Pregunta 6 ¿Considera Ud. que siente lealtad hacia la empresa Fundación Central?		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
	Nunca	0	0	0	0	0	0
	Muy pocas veces	0	0	1	0	0	1
	Algunas veces	0	0	2	11	2	15
	Casi siempre	0	0	0	8	7	15
	Siempre	0	0	0	8	14	22
	Total	0	0	3	27	23	53

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 22. Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica

	Pregunta 14 ¿Considera Ud. que las relaciones laborales son favorables para el desarrollo de sus actividades?						
Pregunta 6 ¿Considera Ud. que siente lealtad hacia la empresa Fundación Central?		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
	Nunca	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	Muy pocas veces	0,00	0,00	0,06	0,51	0,43	1
	Algunas veces	0,00	0,00	0,85	7,64	6,51	15
	Casi siempre	0,00	0,00	0,85	7,64	6,51	15
	Siempre	0,00	0,00	1,25	11,21	9,55	22
	Total	0	0	3	27	23	53

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0,00	0,00	0,00	0,00
2	0	0,00	0,00	0,00	0,00
3	0	0,00	0,00	0,00	0,00
4	0	0,00	0,00	0,00	0,00
5	0	0,00	0,00	0,00	0,00
6	0	0,00	0,00	0,00	0,00
7	0	0,00	0,00	0,00	0,00
8	1	0,06	0,94	0,89	15,72
9	0	0,51	-0,51	0,26	0,51
10	0	0,43	-0,43	0,19	0,43
11	0	0,00	0,00	0,00	0,00
12	0	0,00	0,00	0,00	0,00
13	2	0,85	1,15	1,32	1,56
14	11	7,64	3,36	11,28	1,48
15	2	6,51	-4,51	20,33	3,12
16	0	0,00	0,00	0,00	0,00
17	0	0,00	0,00	0,00	0,00
18	0	0,85	-0,85	0,72	0,85
19	8	7,64	0,36	0,13	0,02
20	7	6,51	0,49	0,24	0,04
21	0	0,00	0,00	0,00	0,00
22	0	0,00	0,00	0,00	0,00
23	0	1,25	-1,25	1,55	1,25
24	8	11,21	-3,21	10,29	0,92
25	14	9,55	4,45	19,83	2,08
tiene:					27,97

Nivel de significancia es de: 0.05

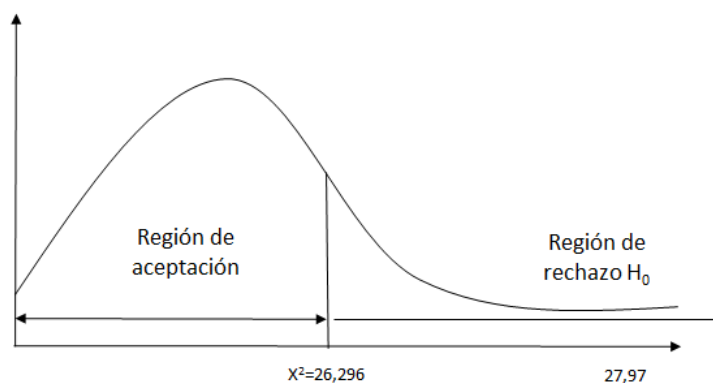
Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular es $X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Así, X^2 calculada es de 27,97, resultado confrontado con el valor de X^2 teórico obtenido de la distribución de Chi- cuadrada. En tal caso, observamos que la X^2 obtenido es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “El compromiso no influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “El compromiso influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.”

Tercera Hipótesis Específica

H1: La comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.

H0: La comunicación no influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 23. Frecuencias observadas de la tercera hipótesis específica

	Pregunta 16 ¿Considera Ud. que se muestra integración entre sus colaboradores en la empresa Fundición Central?						
Pregunta 7 ¿Considera Ud. que los jefes se muestran empáticos o comprensivos?		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
	Nunca	0	1	0	1	0	2
	Muy pocas veces	1	1	1	0	3	6
	Algunas veces	0	3	12	4	3	22
	Casi siempre	0	0	8	7	5	20
	Siempre	0	0	0	2	1	3
	Total	1	5	21	14	12	53

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 24. Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis específica

	Pregunta 16 ¿Considera Ud. que se muestra integración entre sus colaboradores en la empresa Fundición Central?						
Pregunta 7 ¿Considera Ud. que los jefes se muestran empáticos o comprensivos?		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
	Nunca	0,04	0,19	0,79	0,53	0,45	2
	Muy pocas veces	0,11	0,57	2,38	1,58	1,36	6
	Algunas veces	0,42	2,08	8,72	5,81	4,98	22
	Casi siempre	0,38	1,89	7,92	5,28	4,53	20
	Siempre	0,06	0,28	1,19	0,79	0,68	3
	Total	1	5	21	14	12	53

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0,04	-0,04	0,00	0,04
2	1	0,19	0,81	0,66	3,49
3	0	0,79	-0,79	0,63	0,79
4	1	0,53	0,47	0,22	0,42
5	0	0,45	-0,45	0,21	0,45
6	1	0,11	0,89	0,79	6,95
7	1	0,57	0,43	0,19	0,33
8	1	2,38	-1,38	1,90	0,80
9	0	1,58	-1,58	2,51	1,58
10	3	1,36	1,64	2,69	1,98
11	0	0,42	-0,42	0,17	0,42
12	3	2,08	0,92	0,85	0,41
13	12	8,72	3,28	10,78	1,24
14	4	5,81	-1,81	3,28	0,56
15	3	4,98	-1,98	3,92	0,79
16	0	0,38	-0,38	0,14	0,38
17	0	1,89	-1,89	3,56	1,89
18	8	7,92	0,08	0,01	0,00
19	7	5,28	1,72	2,95	0,56
20	5	4,53	0,47	0,22	0,05
21	0	0,06	-0,06	0,00	0,06
22	0	0,28	-0,28	0,08	0,28
23	0	1,19	-1,19	1,41	1,19
24	2	0,79	1,21	1,46	1,84
25	1	0,68	0,32	0,10	0,15
					26,65

Nivel de significancia es de: 0.05

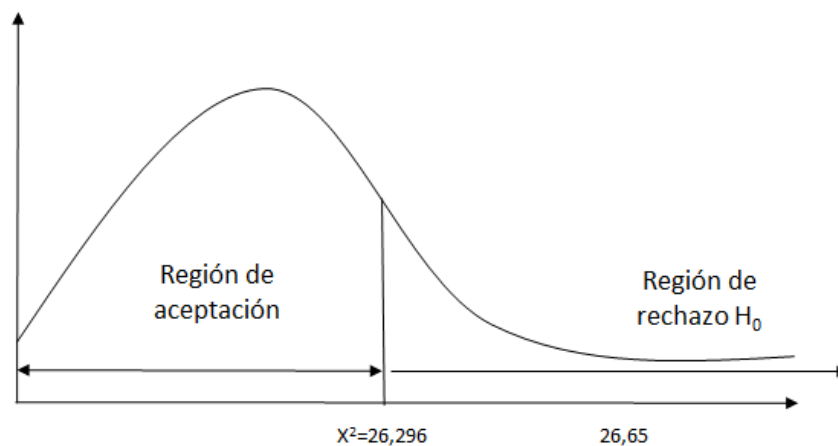
Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular es $X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Siendo, X^2 calculada es de 26,65, producto que se compara con el dato de X^2 teórico que se ha obtenido de la distribución de Chi- cuadrada. En tal caso, se observa que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La comunicación no influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.” queda refutada; aceptando la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.”

b) Hipótesis General

H1: El clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral colaboradores de la empresa Fundición Central S.A

H0: El clima organizacional no influye positivamente en la satisfacción laboral colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 25. Frecuencias observadas de la hipótesis general

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	2	7	10	20	14	53
Pregunta 11	1	9	23	12	8	53
Pregunta 6	0	1	15	15	22	53
Pregunta 14	0	0	3	27	23	53
Pregunta 7	2	6	22	20	3	53
Pregunt 1 16	1	5	21	14	12	53
Total	6	28	94	108	82	318

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 26. Frecuencias esperadas de la hipótesis general

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	1,00	4,67	15,67	18,00	13,67	53,00
Pregunta 11	1,00	4,67	15,67	18,00	13,67	53,00
Pregunta 6	1,00	4,67	15,67	18,00	13,67	53,00
Pregunta 14	1,00	4,67	15,67	18,00	13,67	53,00
Pregunta 7	1,00	4,67	15,67	18,00	13,67	53,00
Pregunt 1 16	1,00	4,67	15,67	18,00	13,67	53,00
Total	6	28	94	108	82	318

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	2	1,00	1,00	1,00	1,00
2	7	4,67	2,33	5,44	1,17
3	10	15,67	-5,67	32,11	2,05
4	20	18,00	2,00	4,00	0,22
5	14	13,67	0,33	0,11	0,01
6	1	1,00	0,00	0,00	0,00
7	9	4,67	4,33	18,78	4,02
8	23	15,67	7,33	53,78	3,43
9	12	18,00	-6,00	36,00	2,00
10	8	13,67	-5,67	32,11	2,35
11	0	1,00	-1,00	1,00	1,00
12	1	4,67	-3,67	13,44	2,88
13	15	15,67	-0,67	0,44	0,03
14	15	18,00	-3,00	9,00	0,50
15	22	13,67	8,33	69,44	5,08
16	0	1,00	-1,00	1,00	1,00
17	0	4,67	-4,67	21,78	4,67
18	3	15,67	-12,67	160,44	10,24
19	27	18,00	9,00	81,00	4,50
20	23	13,67	9,33	87,11	6,37
21	2	1,00	1,00	1,00	1,00
22	6	4,67	1,33	1,78	0,38
23	22	15,67	6,33	40,11	2,56
24	20	18,00	2,00	4,00	0,22
25	3	13,67	-10,67	113,78	8,33
26	1	1,00	0,00	0,00	0,00
27	5	4,67	0,33	0,11	0,02
28	21	15,67	5,33	28,44	1,82
29	14	18,00	-4,00	16,00	0,89
30	12	13,67	-1,67	2,78	0,20
					67,95

Nivel de significancia es de: 0.05

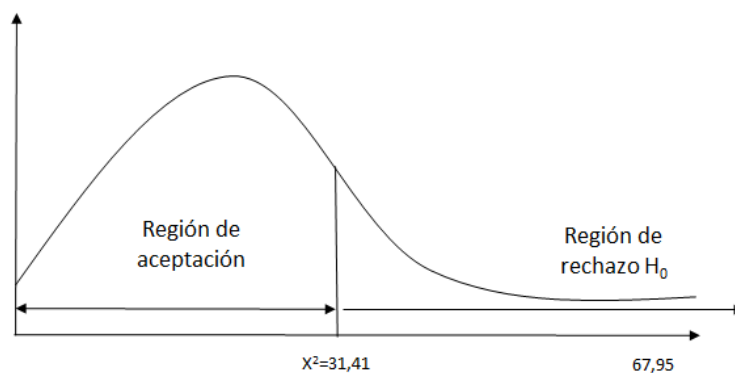
Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular es $X^2=31,41$

De manera gráfica tenemos:



Así, X^2 calculada es de 67,95, resultado compara con el valor de X^2 teórico que se ha obtenido de la distribución de Chi- cuadrada. Para este caso, se observa que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31,41), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “El clima organizacional no influye positivamente en la satisfacción laboral colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “El clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral colaboradores de la empresa Fundación Central S.A.”

CONCLUSIONES

1. Se corrobora que el clima organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A., lo cual implica que existe una relación entre ambas variables según los resultados obtenidos, por lo tanto queda aceptada la hipótesis general.
2. Se ha demostrado que el liderazgo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A., lo que muestra que el liderazgo es un factor importante para conducirlos al éxito y satisfacción de los objetivos, según afirmación sustentada en los resultados estadísticos, por lo cual queda aceptada la hipótesis alternativa.
3. Se ha comprobado que el compromiso influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A., lo que significa que los colaboradores muestren y participen en beneficio de la empresa y su desarrollo, según afirmación sustentada en los resultados estadísticos, por lo tanto queda aceptada la hipótesis alternativa.
4. Se ha demostrado que la comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A., esto muestra la importancia de relacionarse favoreciendo un ambiente laboral, según afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, por ello queda aceptada la hipótesis alternativa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la aplicación de encuestas de 360° anónimas semestrales a todos los colaboradores, en un entorno de confianza donde participen de manera voluntaria, sin temor a represalias. Asimismo realizar entrevistas anuales a los colaboradores para conocer sus expectativas e inquietudes, con ello plantear las estrategias para corregir y mejorar, optimizando el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa.
2. Se sugiere a la alta dirección realizar capacitaciones en técnicas de manejo de personal, coaching para el liderazgo, técnicas de PNL, charlas y talleres aplicadas a la organización, enfocados a los altos mandos y jefes como herramientas que permitan aprender, formar y desarrollar habilidades, aprovechando todo su potencial, con ello se maximizaran las competencias, la comunicación, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales.
3. Se sugiere implementar políticas de retención del talento, como programas de reconocimiento e incentivos, el reconocimiento en público, la flexibilidad laboral, vales de consumo, pasajes de viaje, becas de estudios para ellos o sus familiares, etc. Programas de convocatorias internas de transferencia y ascensos, que les permita hacer línea de carrera para su desarrollo personal y profesional, entre otras. Asimismo utilizar el empoderamiento para crear condiciones que permitan y alienten a asumir

nuevas responsabilidades, generando un sentido de compromiso y protagonismo laboral.

4. Se sugiere implementar como un medio de comunicación el uso de plataformas virtuales como el Facebook y/o Twitter corporativo, donde se muestre información de la empresa (crecimiento, ventas, objetivos, etc.), las nuevas incorporaciones, reconocimientos, cambios de puestos, ascensos, capacitaciones, entre otras noticias de la organización y su gestión. Así como la implementación de talleres de coaching de equipo y dinámicas de integración entre todos sus colaboradores, ello ayudará a mejorar la comunicación, a la conformación de grupos, a que se conozcan, generen empatía, confianza, fomenten el trabajo equipos y estrechar lazos.

BIBLIOGRAFIA

- Lideres Social Media. (s.f de 2016). *Facebook, Twitter e Instagram como medio de comunicación en la actualidad*. Recuperado el 27 de 03 de 2018, de <http://socialmedialideres.com.ve/redes-sociales-3/>.
- © Real Academia Española. (2018). © *Real Academia Española*. Recuperado el 12 de 01 de 2018, de <http://dle.rae.es/?id=9SpIT6k>
- Agencia de Promoción De Inversión Privada. (2016). *Regimen Laboral*. Recuperado el 07 de 01 de 2018, de <http://www.proinversion.gob.pe/apec/pdf/4%20Regimen%20Laboral.pdf>
- Almeyda Muñoz, M., Ipanaque Medina, W., Paredes Tuesta, M., & Pongo de Mendiburu, P. (2016). *Determinantes de la Satisfacción Laboral de las Mujeres Ejecutivas en Lima Metropolitana*. Tesis de Maestría - PUCP.
- Ancín Adell, I., & Espinoza Tello, J. E. (2017). La realcion entre la Comunicacion Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *PODIUM*, 13.
- Aptitus.com. (06 de Feb. de 2010). *Gestion Laboral*. Recuperado el 08 de 01 de 2018, de Aptitus: <http://aptitus.com/blog/gestion-laboral/la-importancia-de-los-planes-de-desarrollo-y-linea-de-carrera-ursula-gutierrez-mur-directora-de-rrhh-del-jw-marriott-lima/>
- Arbaiza, L. (06 de Febr. de 2017). *El Peruano*. Obtenido de <http://www.elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. Episteme, 6ta Edición.

- B. Wether, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos . El capital humano de las empresas* (Sexta ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Editorial Trillas S.A.
- Bueso Umaña, S. L. (2016). *La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias en Calan en la Zona Norte*. (Tesis de maestría): Universidad Tecnológica de Honduras.
- Caal Díaz, B. J. (2015). *Satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública*. (Tesis de maestría): Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Cabanillas Rabanal, B., & Cabrejo Jimenez, R. (2014). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el área de Medio Ambiente de la Empresa Minera Gold Fields La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc*. Cajamarca: Tesis de pregrado.
- Calderón Tuesta, N. D. (2013). *Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la Institución Educativa "Santo Roribio de Mogrovejo-Zaña, 2010"*. Tesis de pregrado.
- Cantú Delgado , J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (4ta ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Carruitero Becerra, J., & Riccer Cueva, M. A. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del gobierno regional La Libertad*. Tesis de pregrado.

- Casana Rubio, M. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquito*. Trujillo: Tesis de pregrado.
- Chiang Vega, M., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relacion entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral en Docentes de Informatica y Sistemas de Información*. Obtenido de [http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risci/pdfs/P959284.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risci/pdfs/P959284.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional : La dinámica del éxito en las organizaciones* (2da ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Conceptos.com Copyright ©. (08 de Set. de 2017). *Capacitación*. Recuperado el 08 de 12 de 2017, de DeConceptos.com: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/capacitacion>
- Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F., Uribe, A. F., & Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicología* 12, 15.
- Del Toro Granados, J., Salazar Sotter, M. C., & Gomez Rangel, J. (2011). Clima organizacional, Satisfaccion laboral y su relacion con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de Ingeniería. *Clío America*, 206.
- Diez Freijeiro, S. (2006). *Técnicas de comunicacion. La comunicacion en la empresa*. España: Ideaspropias Editorial.

- Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campos, A. F., & García Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 61-62.
- Fernández Loza, N. (2002). *Cuadernos de gestión*. Obtenido de <http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Fierro Ulloa, I. (2012). El rol del liderazgo estrategico en las organizaciones. *Saber, Ciencia y Libertad*, 120-122.
- Fundación Wikimedia, Inc. (2017). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_del_liderazgo_funcional
- Gan, F., & Triginé, J. (2016). *Clima Laboral*. Ediciones Díaz de Santos.
- García Allen, J. (08 de 09 de 2017). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.net/coach/tipos-de-liderazgo#!>
- García Jiménez, J. (1998). *La Comunicación Interna*. Ediciones Díaz de Santos.
- García Solarte, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Colombia: Cuadernos de Administración.
- Gerencia.com, D. (s.f.). *Trabajo en equipo*. Recuperado el 12 de 12 de 2017, de De Gerencia.com: http://www.degerencia.com/tema/trabajo_en_equipo
- Hellriegel, D., & Slocum Jr., J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12va ed.). México: Cengage Learning Editores S.A de C.V.
- Instituto Europeo de Posgrado IEP. (2017). *Instituto Europeo de Posgrado IEP*. Obtenido de <https://www.iep-edu.com.co/que-tipos-de-coaching-existen/>
- Jimenez, J. I. (07 de Oct. de 2007). *EL PAIS*. Obtenido de https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html

- Kalla, S. (16 de Junio de 2011). *Explorable*. Obtenido de <https://explorable.com/es/estudio-correlacional>
- Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (05 de Marzo de 2001). *Gestiopolis*. Recuperado el 25 de 10 de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/desarrollo-profesional/>
- M. Ivancechid, J., T. Matteson, M., & Konopaske, R. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ma ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Manso Pinto, J. F. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT* N° 128, (p.80-81).
- Mata Martínez, H. G. (2009). *Influencia del Clima Laboral sobre el Compromiso Organizacional del Personal en una Institución Educativa*. (Tesis de maestría): Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- Medina, C., & Nava, A. (2010). Enfoque del liderazgo del pensamiento sistémico en las organizaciones. *Multiciencias. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.
- Millan Lobaton, J. D., & Montero Cajusol, M. B. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*. Tesis de pregrado.
- Ministerio de la Educación de la Nación. (2000). *Competencias para la profesionalización de la gestión educativa*. Obtenido de <http://www.poznerpilar.org/biblioteca/modulo09.pdf>
- MINISTERIO DE SALUD. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. (Jun. de 1998). *minsa.gob.pe*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitacion.pdf>

- Morales Jaramillo, V. A., & Tirape Moran, R. A. (2012). *Analisis del clima organizacional y la satisfaccion de los trabajadores de la empresa Aerostar S.A.* Ecuador: Tesis de Pregrado.
- Morales Liza, J. L. (2016). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo.* (Tesis de pre grado).
- Moreno Espinoza, L. (2009). Comunicación efectiva para el logro de una visión compartida. *CULCyT: Cultura Científica y Tecnológica*, 13-14.
- Münch, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN "gestion organizacional ,enfoque y proceso administrativo"* (Primera ed.). D.R. © 2010 por Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Newstrom, J. W. (2011b). *Comportamiento humano en el trabajo* (Decimotercera ed.). MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Organismo Internacional deTrabajo. (2014). *Eduacion Obrera para el trabajo decente :Condiciones de trabajo.* Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2014.
- Ortiz Soto, Z. E. (2016). *Influencia del clima organizacional en la satisfaccion laboral del cuartel general de la cuarta brigada de montaña de la region Puno.* Tesis de Pregrado.
- Paz Delgado , A. L., & Marín Betancur, S. M. (2014). *Clima organizacional de la ips Universidad Autónoma.* (Tesis de maestría): Universidad Autónoma de Manizales, Colombia.
- Peralta Gómez, M., Santofimio, A., & Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discurso en la organización. *Psicología desde el Caribe - Universidad del Norte*, 89.

- Peralta Moyma, H. G. (2017). *Clima organicaional y la satisfaccion laboral en el personal de enfermeria de la Caja de la Banca Privada*. Bolivia: Tesis de Pregrado.
- Perez Paredes, G. S. (2015). *Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral, asi como la relación de ambas variables con la satisfacción del cliente de caja de ahorro y crédito, agencia Cayma, Arequipa*. (Tesis de pre grado).
- Priale. (21 de Marzo de 2017). *FreeLibros.org*. Obtenido de <https://www.freelibros.org/manual/trabajo-en-equipo-desarrollo-personal-y-laboral.html>
- Pucci , F., Nión, S., & Ciapessoni, F. (2013). *Condiciones de trabajo y gestión del riesgo en las empresas forestales uruguayas*. Departamento de Publicaciones,Unidad de Comunicación de la Universidad de la República (UCUR).
- Rodríguez Combeller, C., & Vásquez Lecanda, L. E. (2004). *Liderazgo Contemporáneo*. Universidad de Colima; ITESO.
- Rodríguez M., D. (2005). *Diagnóstico Organizacional*. Alfaomega Grupo Editor, S.A de C.V.
- Ruiz de Alba Robledo, J. L. (2013). El compromiso organizacional: un valor y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época.*, p.71.
- Saló, N. (2005). *Aprender a Comunicarse en las organizaciones* . España: Ediciones Paidós Iberica, S.A.
- Sierra Mejía, C. (2017). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Metal Graf, del distrito de San Martín de Porres, Año 2017*. Lima: Tesis de pregrado.

- Solarte, M. G. (06-12 de 2009). *Cuadernos de Administración*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Soria Calero, J. (2017). *Clima organizacional y productividad de los trabajadores de Fabrica Peruana Eternit*. Lima: Tesis Pregrado.
- Stephen P., R., & A. Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15va ed.). México: Pearson Educación de México, S A . de C.V.
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional : trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: El Manual Moderno.
- Verdugo, M. (30 de Set. de 2009). *Tu trabajo, condiciones favorables?* . Recuperado el 12 de 12 de 2017, de Taringa!: <https://www.taringa.net/posts/info/3541586/Tu-trabajo-condiciones-favorables.html>
- vicyros. (10 de Agost. de 2016). *Trabajo en equipo*. Recuperado el 12 de 11 de 2017, de [monografias.com: http://www.monografias.com/trabajos10/tequip/tequip.shtml](http://www.monografias.com/trabajos10/tequip/tequip.shtml)
- W. Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Wikipedia®. (04 de Jun. de 2017). *Liderazgo Funcional*. Recuperado el 20 de 03 de 2018, de Fundación Wikimedia, Inc: https://es.wikipedia.org/wiki/Beneficios_laborales
- Xifra, J., & Lalueza, F. (2009). *Casos de Rerlaciones publicas y comunicacion corporativa*. España: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.
- Zambrano Suri, A., & Rodriguez Soto, A. L. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de línea*

de acabados de calzado (montaje) de la Empresa Trade Sandder Group S.A.C. Arequipa: Tesis de pregrado.

Zeña Torres, J. M. (2016). *Influencia del clima organizacional en la mejora de la satisfaccion laboral de los docentes de la institucion educativa particular Benjamin Franklin School de Chepen.* (Tesis de pregrado).

ANEXO

ENCUESTA

Instrucciones

El cuestionario tiene por finalidad obtener información de interés con relación al tema "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FUNDICIÓN CENTRAL S.A, Lima, 2017". A continuación, se le presenta un grupo de preguntas para que usted elija la opción que considere conveniente marcando con un aspa (X.)

Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

Nº	Preguntas	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Considera Ud. que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con responsabilidad?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con innovación u originalidad?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que el jefe es el líder quien resuelve sus actividades con optimismo?	1	2	3	4	5
4	¿Considera Ud. que se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?	1	2	3	4	5
5	¿Considera Ud. que se siente identificado con la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Considera Ud. que siente lealtad hacia la empresa?	1	2	3	4	5
7	¿Considera Ud. que los jefes se muestran empáticos o comprensivos?	1	2	3	4	5
8	¿Considera Ud. que los jefes se comunican de manera clara y directa?	1	2	3	4	5
9	¿Considera Ud. que los jefes lo motivan para el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
10	¿Considera Ud. que el ambiente laboral es favorable para el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
11	¿Considera Ud. que la infraestructura es favorable para el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
12	¿Considera Ud. que las relaciones laborales son favorables para el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
13	¿Considera Ud. que la evaluación mejora el desempeño laboral?	1	2	3	4	5
14	¿Considera Ud. que es eficiente en sus labores?	1	2	3	4	5
15	¿Considera Ud. que es productivo en sus labores?	1	2	3	4	5
16	¿Considera Ud. que se muestra integración entre sus colaboradores?	1	2	3	4	5
17	¿Considera Ud. que se muestra cooperación entre sus colaboradores?	1	2	3	4	5
18	¿Considera Ud. que trabajar en equipo permite alcanzar los objetivos?	1	2	3	4	5

Perfil de los colaboradores de la empresa Fundicion Central S.A

Resumen según :

Genero	
Masculino	51
Femenino	11
Total	62

Edades	
30-40	32
41-50	15
51-60	10
61-70	5
Total	62


Grado de Instrucción	
Primaria	11
Secundaria	10
Técnico	18
Superior	23
Total	62

Modelo de evaluacion de 360 grados

MODELO DE EVALUACIÓN 360 GRADOS

Nombre y apellidos del evaluado :				
Puesto del evaluado :				
Nombre de quien evalúa :				
Puesto de quien evalúa :				
Fecha :				
Indicar con una "X" el nivel puesto		Sup.	Igual	Inf.

* De acuerdo la escala de calificación, por favor asigne en el cuadro a la derecha de cada grupo la calificación que considere más adecuada..

LIDERAZGO		
5	Ha logrado gran influencia en su equipo, los miembros saben a donde van, y como deben hacerlo. Tienen gran seguridad.	
4	Ha logrado cierta influencia en su equipo, los miembros saben a donde van, y como deben hacerlo. Tiene seguridad.	
3	Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.	
2	Poco personal le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.	
1	Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.	
COMUNICACIÓN		
5	Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.	
4	Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos pero no con todos.	
3	Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha.	
2	Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha.	
1	Comunicación prácticamente nula y es difícil de entender, además de no escuchar.	
MOTIVACION		
5	Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.	
4	Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.	
3	Hay motivación, aunque no es en la mayoría y no siempre.	
2	Poca gente está motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.	
1	Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.	
SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA		
5	Sobresaliente apego a normas y procedimientos de SOL. Lleva record sin accidentes.	
4	Limpieza y orden en su área de trabajo, sin embargo en seguridad puede mejorar. Buen record sin accidentes.	
3	La poca información en SOL han provocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.	
2	Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.	
1	La falta de trabajo en SOL da muy mala imagen de su área de trabajo. Ha habido constantes y serios accidentes.	
CAPACITACION Y DESARROLLO		
5	Excelente capacitación y adiestramiento en su área, anticipándose inclusive a necesidades futuras.	
4	Buen nivel de capacitación y adiestramiento, aunque en ocasiones falta hacerlo mejor y más frecuentemente.	
3	Hace falta un poco de capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunas personas de su equipo.	
2	Parece que a muy pocos son a los que se preocupa por capacitar y adiestrar.	
1	Hay deficiencias serias en capacitación y adiestramiento en todo su equipo de trabajo.	
ACTITUD Y COLABORACION		
5	En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcionalmente permanente de colaboración y de servicio.	
4	Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.	
3	Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.	
2	En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.	
1	Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo.	
SOLUCION DE PROBLEMAS		
5	Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.	
4	Da soluciones adecuadas y a tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.	
3	Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.	
2	Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.	
1	La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.	
AMBIENTE DE TRABAJO		
5	En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.	
4	Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.	
3	La gente trabaja agusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.	
2	Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.	
1	El ambiente de trabajo en su equipo de trabajo es deplorable, se nota molestia y conflictos constantes.	
CAPACIDAD PERSONAL		
5	Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.	
4	Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.	
3	En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.	
2	Ha habido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha provocado problemas.	
1	Denota grandes deficiencias personales para llevar a cabo su trabajo.	
COSTOS Y PRODUCTIVIDAD		
5	El evaluado y su área demuestran actitud y resultados excepcionales en reducir costos y productividad.	
4	Hay buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.	
3	Falta ser más constantes en su esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.	
2	Deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando costos y baja productividad.	
1	Total falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y la más baja productividad.	

Presupuesto de gastos

Recursos	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
USB	2	S/. 15.00	S/. 30.00
Fólderes	100	S/. 0.35	S/. 35.00
Lapiceros	100	S/. 0.35	S/. 35.00
Papel bond	4 millares	S/. 20.00	S/. 80.00
Correctores	2	S/2.50	S/. 5.00
Borradores	25	S/. 0.40	S/. 10.00
Plumones	5	S/1.50	S/. 6.50
Otros gatos		S/100.00	S/. 100.00
Total			S/. 301.50

Programación de actividades

A Cargo: Bach. Blacida Mendoza

Temario: Según cronograma de actividades

Lugar: Comedor de la empresa Fundicion Central

Grupo a trabajar: 15 colaboradores

Tiempo Aproximado: 1 sesión, 30 minutos semanal

Cronograma de Actividades	May	Jun	Julio	Agos	Set	Oct	Nov	Dic
Plan de actividades y desarrollo	X							
Talleres de Liderazgo y trabajo en equipo		X	X	X	X	X	X	X
Trab. En equipo como herramienta en gestión productiva		X	X	X	X	X	X	X
Talleres de Desarrollo de la inteligencia emocional		X	X	X	X	X	X	X
Herramientas de proceso de mejora continua (Senati)		X	X	X	X	X	X	X
Curso de Optimización del trabajo (sentati)		X	X	X	X	X	X	X
Curso de Seguridad y Salud en el trabajo (Senati)		X	X	X	X	X	X	X
Evaluación de resultados								X

Cursos y talleres en SENATI

Curso : de 1 a 2 cursos por colaborador

Lugar: Instalaciones de Senati

Grupo a trabajar: 10 colaboradores mensualmente

<p>GESTIÓN - ADMINISTRACIÓN</p> <p>OPTIMIZACIÓN DEL TRABAJO Código: SGAU 202</p> <p>Se objetivo es hacer más simple y eficiente el trabajo operativo a administrativos, desarrollando acciones personales de simplificación, mejora y valor agregado, a fin de responder eficientemente a las exigencias de competitividad y globalización. Motivo el uso del potencial creativo del participante para la mejora continua y la innovación constante.</p> <p>CONTENIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación, clasificación y optimización de recursos El tiempo un recurso singular e irremplazable. (Jalisco cómo administrarlo) Tiempo productivo y tiempo improductivo. Perfil de la improductividad Desarrollo y aplicación del valor agregado en el trabajo Estudio, simplificación, mejora y optimización del trabajo Eficiencia, eficacia y productividad individual Desarrollo de propuestas implementables de optimización <p>LUGAR: CFP Luis Cáceres Graziari TELÉFONO-FAX: 622-3434 INICIO GRUPO 1: 04/04/18 INICIO GRUPO 2: 02/05/18 FRECUENCIA: Lunes, miércoles y viernes DURACIÓN: 10 horas PARTICIPANTES: Máximo 30 HORARIO: 7:00 pm. - 10:00 pm. EXPOSITOR: Ing. Carlos Caballero Leticia</p> <p>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Código: CCAU 463</p> <p>Aplica los nuevos conceptos de control de pérdidas para conducir a participar en la gestión de la seguridad, con la finalidad de contribuir a la competitividad de la empresa.</p> <p>CONTENIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos de la Seguridad y Salud en el Trabajo Normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo - Ley N° 29709 y D.S. N° 003-2012-TR Prevención de riesgos laborales: Gestión del riesgo Preparación y respuesta ante una emergencia <p>LUGAR: Centro de Formación Profesional Surquillo TELÉFONO-FAX: 6271-8348 / 448-6074 INICIO GRUPO 1: 17/04/18 INICIO GRUPO 2: 15/05/18 FRECUENCIA: Martes y jueves DURACIÓN: 24 horas PARTICIPANTES: Máximo 27 HORARIO: 6:30 pm. - 9:30 pm. EXPOSITOR: Alberto Bolognini Valdivia</p> <p>GESTIÓN DE RIESGOS Código: SGAU 211</p> <p>Aplica los nuevos conceptos de control de pérdidas para conducir a participar en la gestión de la seguridad, con la finalidad de contribuir a la competitividad de la empresa.</p> <p>CONTENIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> La empresa como sistema Perfiles de seguridad e higiene industrial Sistemas de control de pérdidas Introducción a la administración de riesgos Evaluación de riesgos: la filosofía de cero accidentes, evaluación de los riesgos, modelo G.E.M.A., el código N.P.P.A., los A.T.T. Administración de desastres y respuesta ante emergencias Inspecciones de seguridad Causas y consecuencias de los accidentes Investigación de las causas de los accidentes <p>LUGAR: CFP Luis Cáceres Graziari TELÉFONO-FAX: 622-3434 INICIO GRUPO 1: 26/03/18 INICIO GRUPO 2: 16/04/18 FRECUENCIA: Lunes, miércoles y viernes DURACIÓN: 24 horas PARTICIPANTES: Máximo 30 HORARIO: 7:00 pm. - 10:00 pm. EXPOSITOR: Ing. Rocio Román Salazar Ramírez</p>	<p>GESTIÓN - ADMINISTRACIÓN</p> <p>HERRAM. PROCESO DE MEJORA CONTINUA Código: SGAU 214</p> <p>Dada a los participantes de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desarrollar y/o contribuir con eficiencia y eficacia en los diferentes etapas que comprende un proceso de mejora de continua.</p> <p>CONTENIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> La mejora continua y el proceso de mejora continua Proceso del proceso de mejora continua La metodología de solución de problemas Los procesos en la organización y su identificación para la mejora continua Visión global de los instrumentos aplicables al proceso de mejora continua Instrumentos para la búsqueda de soluciones El "Benchmarking": tipos y metodología de aplicación Dinámicas participativas y elaboración de medidores audiovisuales Aplicaciones a casos reales <p>LUGAR: Centro de Formación Profesional Surquillo TELÉFONO-FAX: 271-8348 / 448-6074 INICIO GRUPO 1: 17/04/18 INICIO GRUPO 2: 15/05/18 FRECUENCIA: Martes y jueves DURACIÓN: 24 horas PARTICIPANTES: Máximo 27 HORARIO: 7:00 pm. - 10:00 pm. EXPOSITOR: Ing. Jorge García Cruz</p> <p>REINGENIERÍA DE PROCESOS Código: SGAU 110</p> <p>Realizar los procesos que dan valor a los sistemas, políticas y estructuras de organización que los sustentan, a fin de optimizar la productividad de la empresa.</p> <p>CONTENIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conceptos de referencia para la reingeniería de procesos Errores que pueden cometerse al realizar la reingeniería de procesos Introducción a las metodologías de reingeniería Diagrama para la ejecución de la reingeniería Instrumentos para la reingeniería <p>LUGAR: Centro de Formación Profesional Surquillo TELÉFONO-FAX: 271-8348 / 448-6074 INICIO GRUPO 1: 16/04/18 INICIO GRUPO 2: 14/05/18 FRECUENCIA: Martes y jueves DURACIÓN: 24 horas PARTICIPANTES: Máximo 27 HORARIO: 7:00 pm. - 10:00 pm. EXPOSITOR: Ing. Jorge García Cruz</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO Código: CCAU 326</p> <p>Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de aplicar las diversas herramientas técnicas del control del inventario que les permitan participar en el mejoramiento de las actividades logísticas, con ahorros considerables para su empresa.</p> <p>CONTENIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estructura del sistema de administración de inventarios Planificación y control de inventarios Control de inventario Clasificación de los inventarios Modelos matemáticos de inventarios Verificación de control de inventarios Consecuencias por la cantidad comprada Los sistemas de producción con escape No abastecimiento completo Modelos probabilísticos Sistema ABC Just in Time (JIT) <p>LUGAR: Centro de Formación Profesional Surquillo TELÉFONO-FAX: 271-8348 / 448-6074 INICIO GRUPO 1: 16/04/18 INICIO GRUPO 2: 14/05/18 FRECUENCIA: Lunes y miércoles DURACIÓN: 24 horas PARTICIPANTES: Máximo 27 HORARIO: 7:00 pm. - 10:00 pm. EXPOSITOR: Ing. José Carlos Arango</p>
<p>REVISTA SENATI 54</p> <p>GESTIÓN - ADMINISTRACIÓN</p> <p>COSTOS DE PRODUCCIÓN: UN ENFOQUE DE PRODUCTIVIDAD Código: SGAU 201</p> <p>Ayuda a aplicar los fundamentos de los costos de producción para el manejo de las operaciones y procesos de fabricación. Permite identificar, definir, medir, controlar, corregir y mejorar el uso de los costos de producción, para incrementar la productividad, optimizando los recursos de la empresa.</p> <p>CONTENIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación de los costos de producción Costo directo de producción Costo indirecto de producción Sistema de costos de la producción Costo estándar de producción Costos por actividades de producción Costos de la calidad <p>LUGAR: CFP Luis Cáceres Graziari TELÉFONO-FAX: 622-3434 INICIO GRUPO 1: 17/04/18 INICIO GRUPO 2: 02/05/18 DURACIÓN: 24 horas FRECUENCIA: Martes y jueves PARTICIPANTES: Máximo 30 HORARIO: 6:00 pm. - 10:00 pm. EXPOSITOR: Ing. Rafael Topala Justo</p> <p>MARKETING Código: SGAU 105</p> <p>Aplica los conceptos y herramientas del marketing que permitan mejorar la toma de decisiones en el proceso de intercambio que realizan las empresas y las personas.</p> <p>CONTENIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> El marketing en la gestión moderna El entorno del marketing Sistema de información de marketing Merchad y clientes Proceso de decisión de compra La mezcla comercial Marketing y productividad en la empresa <p>LUGAR: Centro de Formación Profesional Surquillo TELÉFONO-FAX: 271-8348 / 448-6074 INICIO GRUPO 1: 16/04/18 INICIO GRUPO 2: 14/05/18 FRECUENCIA: Lunes y miércoles DURACIÓN: 24 horas PARTICIPANTES: Máximo 27 HORARIO: 6:00 pm. - 10:00 pm. EXPOSITOR: Luis Luna González</p> <p>MANDOS MEDIOS Y EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Código: SGAU 205</p> <p>Propiciar la participación de los mandos medios en el planeamiento estratégico de la empresa que posibiliten la construcción y sostenimiento de ventajas competitivas.</p> <p>CONTENIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamiento estratégico: conceptos básicos El proceso de administración estratégica Análisis de la competencia Análisis interno La ventaja competitiva Estrategias a nivel operativo <p>LUGAR: Centro de Formación Profesional Surquillo TELÉFONO-FAX: 271-8348 / 448-6074 INICIO GRUPO 1: 16/04/18 INICIO GRUPO 2: 15/05/18 FRECUENCIA: Martes y jueves DURACIÓN: 24 horas PARTICIPANTES: Máximo 27 HORARIO: 6:00 pm. - 10:00 pm. EXPOSITOR: Luis Luna González</p>	<p>REVISTA SENATI 55</p> <p>DESARROLLO PERSONAL SOCIAL</p> <p>LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO Código: SDPU 103</p> <p>Permite aplicar técnicas efectivas de comunicación, liderazgo transformativo y relaciones humanas para el trabajo en equipo.</p> <p>CONTENIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Técnicas de comunicación eficaz Confianza: autoconocimiento Dirección de vida y comunicación Resolución de conflictos Relaciones humanas para el trabajo en equipo <p>LUGAR: CFP Luis Cáceres Graziari TELÉFONO-FAX: 622-3434 INICIO GRUPO 1: 12/03/18 INICIO GRUPO 2: 12/05/18 FRECUENCIA: Sábados DURACIÓN: 24 horas PARTICIPANTES: Máximo 30 HORARIO: 8:00 am. - 12:00 m. EXPOSITOR: Lic. Carlos Vázquez Chianella</p> <p>DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Código: SDPU 104</p> <p>Busca lograr un amplio conocimiento de sí mismo, de las propias fortalezas y debilidades, estableciendo un plan estratégico de desarrollo personal que le permita mejorar el desempeño laboral y social, principalmente la capacidad de interrelación.</p> <p>CONTENIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de sí mismo Planeamiento estratégico de sí mismo Manejo de autocontrol emocional (técnicas para el control efectivo del estrés y de las emociones negativas) Técnicas de autoconocimiento Técnicas para desarrollar la empatía Desarrollo de habilidades sociales La organización emocionalmente inteligente <p>LUGAR: Centro de Formación Profesional Surquillo TELÉFONO-FAX: 271-8348 / 448-6074 INICIO GRUPO 1: 16/04/18 INICIO GRUPO 2: 14/05/18 DURACIÓN: 24 horas PARTICIPANTES: Máximo 27 HORARIO: 6:30 pm. - 9:30 pm. EXPOSITOR: Psic. Luis Cárdenas Zapata</p> <p>LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO Código: SDPU 103</p> <p>Permite aplicar técnicas efectivas de comunicación, liderazgo transformativo y relaciones humanas para el trabajo en equipo.</p> <p>CONTENIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Técnicas de comunicación eficaz Confianza: autoconocimiento Dirección de vida y comunicación Resolución de conflictos Relaciones humanas para el trabajo en equipo <p>LUGAR: Centro de Formación Profesional Surquillo TELÉFONO-FAX: 271-8348 / 448-6074 INICIO GRUPO 1: 16/04/18 INICIO GRUPO 2: 14/05/18 INICIO GRUPO 3: 14/05/18 INICIO GRUPO 4: 24/05/18 FRECUENCIA: Lunes, miércoles y viernes DURACIÓN: 24 horas PARTICIPANTES: Máximo 27 HORARIO: 6:00 pm. - 10:00 pm. EXPOSITOR: Psic. Manuel Sánchez Clavijo</p>
<p>REVISTA SENATI 56</p>	<p>REVISTA SENATI 57</p>

Fuente: SENATI-cursos empresas aportantes- Abril-Mayo 2018

Plataforma de Videos de Youtube para charlas y talleres



Trabajo en Equipo - Taller de coaching



Dinamica de liderazgo en junta de Gerentes..MP4



Dinámica para manejo de conflictos

Fuente : Youtube

Reunión de confraternidad en un centro recreacional en Cieneguilla



Fuente: propia

Celebración de cumpleaños de un colaborador




Fuente: propia

Tarjeta de Alimentos



Fuente: Efectibono

Facebook de la empresa Fundición Central S.A



Fundición Central S.A.
@fundicioncentral

Inicio
Información
Fotos
Videos
Publicaciones
Comunidad
Opiniones
[Crear una página](#)

Me gusta Compartir Sugerir cambios ...

Fundición Central S.A. agregó 6 fotos nuevas al álbum Nuevo Horno de Inducción.
26 de agosto de 2013 ·

Nuevo Horno de Inducción
6 fotos

Me gusta Comentar

A Luis Galvez, Eliza Chauca Flores, Danny Arenas y 9 personas más les gusta esto.

Fundición Central S.A. Aquí tienen nuestra última adquisición, todo pensando en nuestros clientes.
4 años

William Castillo Hornos de inducción similares opere para fundir concentrados de oro y plata, son equipos potentes y de fácil mantenimiento.
2 años

Fundición Central S.A. actualizó su foto de portada.
5 de junio de 2012 ·

Me gusta Comentar

Llamar Enviar mensaje

Comunidad Ver todo
A 1.194 personas les gusta esto
1.202 personas siguen esto

Información Ver todo
Calle René Descartes 236 Urb. Santa Raquel
2da. Etapa
Lima 03 Lima
+51 1 3481060
www.fccentral.com.pe
Negocio local · Empresa

Personas >
1.194 Me gusta

Páginas relacionadas

- RTC Over Service
Empresa minera
- Centro De Estudiantes Ingenierí...
Educación
- Industrias Metalmeccanica LAMS ...
Empresa industrial

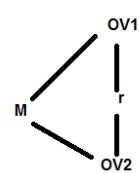
Español · Nederlands · Frysk · English (US) · Português (Brasil) +

Privacidad · Condiciones · Publicidad · Opciones de anuncios · Cookies · Más · Facebook © 2016

Fuente: Facebook

MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
FUNDICIÓN CENTRAL S.A, Lima, 2017**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable Independiente: X = Clima Organizacional <u>Indicadores</u> • Liderazgo • Compromiso • Comunicación	<u>Tipo:</u> Investigación correlacional. <u>Método:</u> Descriptivo. <u>Enfoque:</u> Cuantitativo. <u>Diseño:</u> No experimental transversal  <u>Donde:</u> M: Muestra O: Observación V1: Clima Organizacional V2: Satisfacción laboral r: Nivel de relación o impacto entre las variables <u>Población:</u> 62 colaboradores <u>Tamaño de muestra</u> : 53 colaboradores
¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.?	Demostrar en qué medida el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.	El clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.		
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	Variable Dependiente: Y = Satisfacción laboral <u>Indicadores</u> • Condiciones laborales • Oportunidades de desarrollo • Trabajo en equipo	
<ul style="list-style-type: none">¿En qué medida el liderazgo influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.?¿Cómo el compromiso influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.?¿Cómo la comunicación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.?	<ul style="list-style-type: none">Analizar en qué medida el liderazgo influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.Evaluar de qué manera el compromiso influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.Determinar si la comunicación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.	<ul style="list-style-type: none">El liderazgo influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.El compromiso influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.La comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central S.A.		

Donde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Clima Organizacional

V2: Satisfacción laboral

r: Nivel de relación o impacto entre las variables

Población: 62 colaboradores

Tamaño de muestra : 53 colaboradores